

213

Cadre réservé  
à l'administration

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE VERIFICATION D'APTITUDE  
AUX FONCTIONS DE PUPITREUR ASSISTANT-UTILISATEURS - SESSION 2019**

*NB : il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque  
pouvant indiquer la provenance de la fiche.*

**Sujet n° 3 - FICHE DE PROCEDURE (à insérer dans votre copie)**

**TICKET D'INCIDENT**

Incident	S180913_000080
Date et heure d'ouverture	13/11/18 à 10h34
<b>Informations sur le contact</b>	
Demande pour	Mme Bonnie DE

Mode de communication recommandé\* (cochez la case correspondante)

Courriel *		bonnie.de@finances.gouv.fr
Téléphone *		01.02.03.04.05 ;
Service		Ressources Humaines
Pièce		Bureau RH
<b>Informations sur le matériel</b>		
Type		PC ultraportable
Marque		Lenovo
Nom du poste		W100026896
Modèle		X270
N° d'inventaire		100026896
<b>Description de la demande</b>		
<p>Les agents du Service des ressources humaines n'ont plus accès à la ressource U:\paie Agents depuis la migration du système d'exploitation vers Windows 10. La cheffe de service demande le rétablissement de l'accès avant la fin de la semaine pour traitement des fiches de paie.</p>		

Niveau de blocage

Tlayen

Cible de temps de résolution

48h.

Escalade fonctionnelle  
(nom de la personne en charge de l'incident)

Edith Tbitou

Catégorie du problème (cochez la case correspondante)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

POSTE DE TRAVAIL/ANTIVIRUS/AGENT

POSTE DE TRAVAIL/MESSAGERIE/SECURITE

POSTE DE TRAVAIL/MATERIEL/ORDINATEUR

#### Diagnostic et actions à mettre en place

- 1) Vérifier que le serveur hébergeant les ressources U:\ est bien accessible = pas d'incident ou de coupure sur le serveur
- 2) Vérifier que le poste est bien connecté au réseau (câble RJ45 branché) et que l'accès est établi (dans le centre Réseau & partage du panneau de configuration)
- 3) Se connecter en administrateur sur le serveur pour vérifier les propriétés du dossier = vérifier le partage et les autorisations du groupe de sécurité correspondant au service Ressources Humaines.
- 4) Vérifier que la connexion au lecteur réseau dans l'explorateur de l'agent est effectuée.

### Résolutions

- 1) Le serveur est fonctionnel et accessible
- 2) Les postes des agents du service sont tous connectés au réseau et les accès sont établis dans les centres Réseau et Partage
- 3) Les paramètres de Partage du dossier U:\ Paie Agents ainsi que l'allocation des droits en Modification, Lecture et Ecriture sont corrects
- 4) Le lecteur réseau n'est pas présent dans l'Explorateur des Agents → Connexion automatique à l'ouverture de session effectuée sur chaque poste des agents du service

### Clôture de l'incident

Date de clôture

14/11/18

Catégorie de clôture

Réparation immédiate

X

(cochez la case correspondante)

Solution de contournement

Demande de réinstallation

Suivi, communication et recommandations

Le batch de remontée automatique des ~~serveurs~~ lecteurs réseau sera modifié pour intégrer la ressource U:\ Paie Agents à chaque ouverture de session.