

Fiche descriptive de réalisation professionnelle (recto)

Épreuve E5 - Administration des systèmes et des réseaux (option SISR) - Coefficient 4

DESCRIPTION D'UNE RÉALISATION PROFESSIONNELLE		N° réalisation : 01
Nom, prénom : Fabien CHEVALIER		N° candidat : 02144579409
Épreuve ponctuelle <input checked="" type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input type="checkbox"/>	Date : 04/02/2022
Contexte de la réalisation professionnelle		
<p>La Maison des Ligues de Lorraine (M2L) a pour mission de fournir des espaces et des services aux différentes ligues sportives régionales et à d'autres structures hébergées.</p> <p>Dans le cadre d'un plan d'amélioration générale de son infrastructure, la M2L souhaite se doter d'un outil de gestion d'incident lui permettant d'améliorer le support aux utilisateurs.</p>		
Intitulé de la réalisation professionnelle		
Mise en place d'une solution de gestion des incidents avec GLPI		
Période de réalisation : 04/02/2022-01/03/2022 Lieu : H3 CAMPUS POISSY		
Modalité : <input type="checkbox"/> Seul(e) <input checked="" type="checkbox"/> En équipe		
Compétences travaillées		
<input checked="" type="checkbox"/> Concevoir une solution d'infrastructure réseau <input checked="" type="checkbox"/> Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau <input checked="" type="checkbox"/> Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau		
Conditions de réalisation¹ (ressources fournies, résultats attendus)		
<u>Ressources fournies :</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Hyperviseur Proxmox • Dossier de l'Infrastructure E5-M2L H3 Campus Poissy • Serveur virtualisé Debian 11 • Un poste client Windows 10 		
<u>Résultats attendus :</u>		
<ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs des services de la M2L peuvent se connecter via leurs identifiants personnels sur le portail GLPI afin de créer un ticket en cas d'incident. Cette création de ticket permettra de mettre en relation l'utilisateur avec un technicien et d'assurer le suivi de l'incident. 		
Description des ressources documentaires, matérielles et logicielles utilisées²		
<ul style="list-style-type: none"> • Serveur Dell PowerEdge R350 (Proxmox) • Poste client Windows 10 • Infrastructure réseau de la M2L 		
Modalités d'accès aux productions³ et à leur documentation⁴		
https://fchevalier.net/bts/realisations/situation01		

¹ En référence aux *conditions de réalisation et ressources nécessaires* du bloc « Administration des systèmes et des réseaux » prévues dans le référentiel de certification du BTS SIO.

² Les réalisations professionnelles sont élaborées dans un environnement technologique conforme à l'annexe II.E du référentiel du BTS SIO.

³ Conformément au référentiel du BTS SIO « *Dans tous les cas, les candidats doivent se munir des outils et ressources techniques nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils sont seuls responsables de la disponibilité et de la mise en œuvre de ces outils et ressources. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations et les pénalités à appliquer aux candidats qui ne se seraient pas munis des éléments nécessaires au déroulement de l'épreuve.* ». Les éléments nécessaires peuvent être un identifiant, un mot de passe, une adresse réticulaire (URL) d'un espace de stockage et de la présentation de l'organisation du stockage.

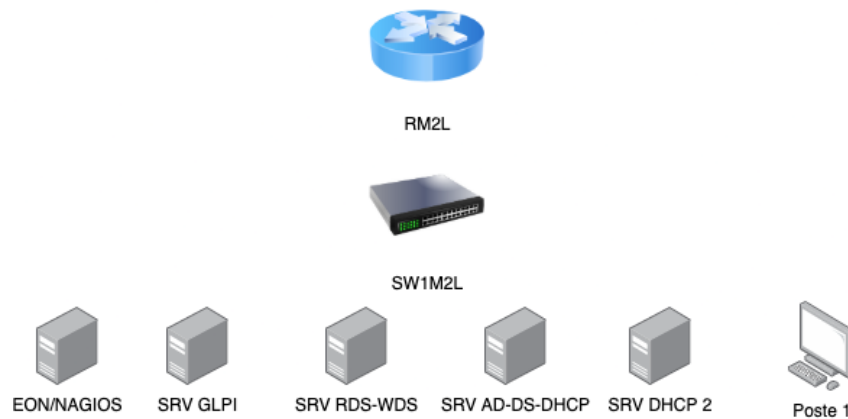
⁴ Lien vers la documentation complète, précisant et décrivant, si cela n'a été fait au verso de la fiche, la réalisation, par exemple schéma complet de réseau mis en place et configurations des services.

Fiche descriptive de réalisation professionnelle
(verso, éventuellement pages suivantes)

Épreuve E5 - Administration des systèmes et des réseaux (option SISR) - Coefficient 4

Descriptif de la réalisation professionnelle, y compris les productions réalisées et schémas explicatifs

Schéma du VLAN 2 (Informatique)



Afin de centraliser et d'améliorer la gestion des incidents sur le parc informatique, la M2L a choisi de déployer un serveur GLPI, qui sera situé dans le VLAN 2 (Informatique). GLPI sera installé sur un serveur Debian 11 virtualisé. Les différentes étapes de déploiement et les procédures d'utilisations sont disponibles à l'adresse communiquée dans les modalités d'accès aux productions.

Description de la réalisation professionnelle

Le serveur GLPI est accessible sur l'intranet de la M2L via l'URL suivante : <https://support.m2l.lan/glpi>. Une fois connecté, l'utilisateur est en mesure de déposer une demande d'assistance sous la forme d'un ticket. Un technicien peut alors s'attribuer le ticket, et dialoguer avec l'utilisateur via la messagerie afin d'apporter une assistance à l'utilisateur. Une fois le problème réglé, le technicien peut clôturer le ticket. Une procédure d'utilisation à destination des utilisateurs, ainsi qu'aux techniciens a été rédigée afin de les accompagner dans l'usage de l'outil.

