

Questionnaire gestion du patrimoine informatique - BTS SIO 2024

Lycée Bonaparte (Toulon)

1 – Respect des Normes et standards

Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

- L'entreprise suit-elle des normes particulières ? (ITIL ou autres)

Pas de normes particulières mais a pour projet de mettre en place un gestionnaire de mots de passe (keePass) pour renforcer sa politique de mots de passe forts.

- Comment l'entreprise/l'organisation gère-t-elle les incidents ?

- Les intervenants sur les incidents ont-ils des attributions spécifiques ? La notion de « niveau » d'intervention est-elle présente ? Si oui, décrire cette organisation en niveaux.

L'entreprise gère les incidents sous forme de mails, la notion de niveau d'intervention est présente c'est-à-dire que selon la « gravité » du problème rencontré, les tickets sont gérés plus ou moins rapidement.

- Y-a-t-il une procédure à suivre comme plus ou moins prévu dans ITIL ou autre procédure interne ? Si oui, décrivez-la ?
- Décrivez le processus de gestion des incidents observé depuis la création du ticket jusqu'à la résolution de l'incident

Le ticket est reçu par mail, l'informaticien prend connaissance du problème rencontré par l'utilisateur, puis se rend sur place pour régler le souci.

- Le cas échéant, quel est le logiciel utilisé dans votre entreprise pour **gérer les incidents** (matériels ou logiciels ...) ?

Le logiciel est Outlook.

- Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?

J'ai participé aux tests d'une migration d'un service à un autre, pour centraliser les mails. (Migration de Outlook à Gmail).

- Comment l'entreprise prend-elle en compte la réglementation sur l'usage du numérique ? (CNIL, RGPD ou autres)

L'entreprise respecte le RGPD.

- Comment se fait le partage des informations et des connaissances au sein de l'équipe informatique, de l'entreprise et avec quels outils (messagerie électronique, plateforme de travail collaboratif, dossier partagé ...) ?

Les informations au sein de l'équipe se fait par mail, par dossiers partagés et par le logiciel métier.

- En matière de **développement de logiciels**, quelles sont les pratiques observées ?

- l'entreprise applique-t-elle les principes de méthodes de développement (RAD, Agile ou autres) ?
- Comment se fait le partage du code développé au sein de l'entreprise et avec quels outils (outils de gestion de version, serveur ftp...)

- En matière de **cybersécurité**, quelles sont les pratiques observées ? **Sauvegardes, avec plan de reprise d'activité, pare-feu de rechange.**

- Comment les vulnérabilités connues sont-elles prises en compte ?
- Quelle est la politique de mise à jour des postes clients Windows ? des serveurs ? **Mise à jour le plus régulièrement possible du matériel.**
- Y-a-t-il un RSSI ? Quelles sont ses attributions ? **Il n'y en a pas.**

2 – GESTION DES CONFIGURATIONS

Mise en place d'une gestion de configuration et d'un suivi des incidents

(Par exemple, vous avez déjà vu en PPE l'outil : GLPI couplé avec OCS-Inventory)

Quel est l'outil (application/fichier) utilisé dans votre entreprise pour **répertorier, gérer etc. les matériels et les licences** (serveurs, postes, switch etc.) ?

L'outil utilisé pour répertorier les matériels et licences est Excel (fichiers configurés en VBA pour plus de praticité).

- Avez-vous participé (ou même seulement observé) à une migration ? Quel était le besoin ? L'existant ? Qu'avez-vous mis en service ?

Je n'ai pas participé à cela.

- Plus largement quels sont les outils mis en œuvre pour déployer des nouveaux postes de travail, des nouvelles configurations (scripts, clonage de poste, ...)

Pour déployer de nouveaux postes, l'entreprise utilise Rescue Zillia

Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

- Comment fait l'entreprise pour collecter ces informations ? Décrivez le processus de gestion des matériels/configurations observé depuis la création de la fiche jusqu'au déploiement de logiciels le cas échéant.

Le technicien se déplace, recueille les informations auprès de la personne elle-même à son bureau (pour faire le recensement du matériel par exemple), ou bien les employés envoient des mails sur la messagerie interne du SI.

- Comment avez-vous fait pour réaliser un schéma réseau par exemple, pour décrire le contexte technique dans lequel vous êtes intervenu ?

Je l'ai fait avec Word et avec les informations que j'avais sur l'entreprise.

Suivi d'une configuration et de ses éléments

- Comment fait votre entreprise pour tester / surveiller le bon fonctionnement des matériels, du réseau, des applications, etc. ?

L'entreprise fait à la vue, elle ne possède pas de serveur Zabbix par exemple.

- Des documentations techniques sont-elles rédigées et conservées ? Sous quelle(s) forme(s) ?

Il y a à disposition des documentations techniques conservées sous forme de Word et PDF, disponibles sur le serveur de fichiers de l'entreprise.

- Avez-vous, vous-même rédigé une doc sur une mise en place de configuration ?

Oui, une procédure d'installation, de mise en place de WordPress ainsi que de différents plugins et solutions aux problèmes rencontrés lors du stage.

- Quelle est la "trace" de votre travail dans votre entreprise ?

Documentations, mise en place du VPN Softether, migration Outlook et Gmail.

3 – GESTION DES COMPÉTENCES

Repérage des compléments de formation ou d'auto-formation utiles à l'acquisition de nouvelles compétences

- L'entreprise vous a-t-elle proposé de suivre une formation particulière (Interne dans votre entreprise, ou dans un centre de formation, ou chez un fournisseur par exemple ?)

Je n'ai pas suivi de formation particulière durant ce stage.

- Avez-vous eu à vous auto-former (c'est-à-dire tout seul) à l'aide de tutoriaux internet ou documentations spécifiques, pour pouvoir réaliser une mission durant votre stage ?

Oui, à l'aide de documentation disponible sur internet, de vidéos informatives sur YouTube également.

Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode

- Avez-vous étudié une nouvelle technologie durant votre stage ? Un nouvel outil ? Le(s)quel(s) ?

Oui, j'ai découvert comment mettre en place un site hébergé localement à l'aide de WordPress.org.

Veille technologique

- L'entreprise a-t-elle mis en place des processus de veille technologique ?

(Pour elle-même et/ou pour être capable de répondre aux attentes ses clients)

- Si oui quels outils sont utilisés ? Comment s'organise cette veille dans votre entreprise.

Oui. Internet ainsi que newsletter.

- Qu'avez-vous mis en œuvre pour votre propre veille technologique ?

Je suis abonné à des newsletter, des comptes de réseaux sociaux et je consulte régulièrement internet (LeMonde informatique par ex.) pour faire ma veille informatique.