



DOCUMENT D'ARCHITECTURE DE DÉPANNAGE D'UN SERVEUR

TI – Administration de systèmes de réseaux

NIVEAU POSTSECONDAIRE

1 SCÉNARIO DU CONCOURS

Vous êtes un administrateur ou une administratrice subalterne de serveur qui travaille chez MidCorp depuis plusieurs mois. Étant donné que MidCorp vient d'être rachetée par UltraCorp, les équipes techniques travaillent d'arrache-pied pour fusionner les deux environnements malgré le manque général de documentation. Tard la veille, alors qu'elle apportait des modifications au serveur, l'administrateur principal de serveur d'UltraCorp semble avoir accidentellement brisé plusieurs éléments, sans avoir préalablement informé quiconque de ses travaux. Étant donné que son congé commence aujourd'hui, il est injoignable par téléphone ni par courrier électronique. Votre tâche consiste à examiner les messages de plainte des utilisateurs ainsi que les alertes du système de surveillance du réseau dans le but de résoudre les problèmes survenus à la suite des travaux de la veille.

Étant donné que ces incidents sont d'une ampleur et gravité importantes, on vous a demandé d'établir un rapport d'incident, qui sera présenté au responsable technique en vue d'une analyse plus approfondie. Plusieurs pages de rapport d'incident seront nécessaires car il y a 3 catégories de problème :

1. Problèmes d'accès à l'Internet et à l'intranet
2. Problèmes de configuration client et de gestion à distance
3. Problèmes d'accès aux fichiers et aux imprimantes

Une solution doit être trouvée pour chaque incident.

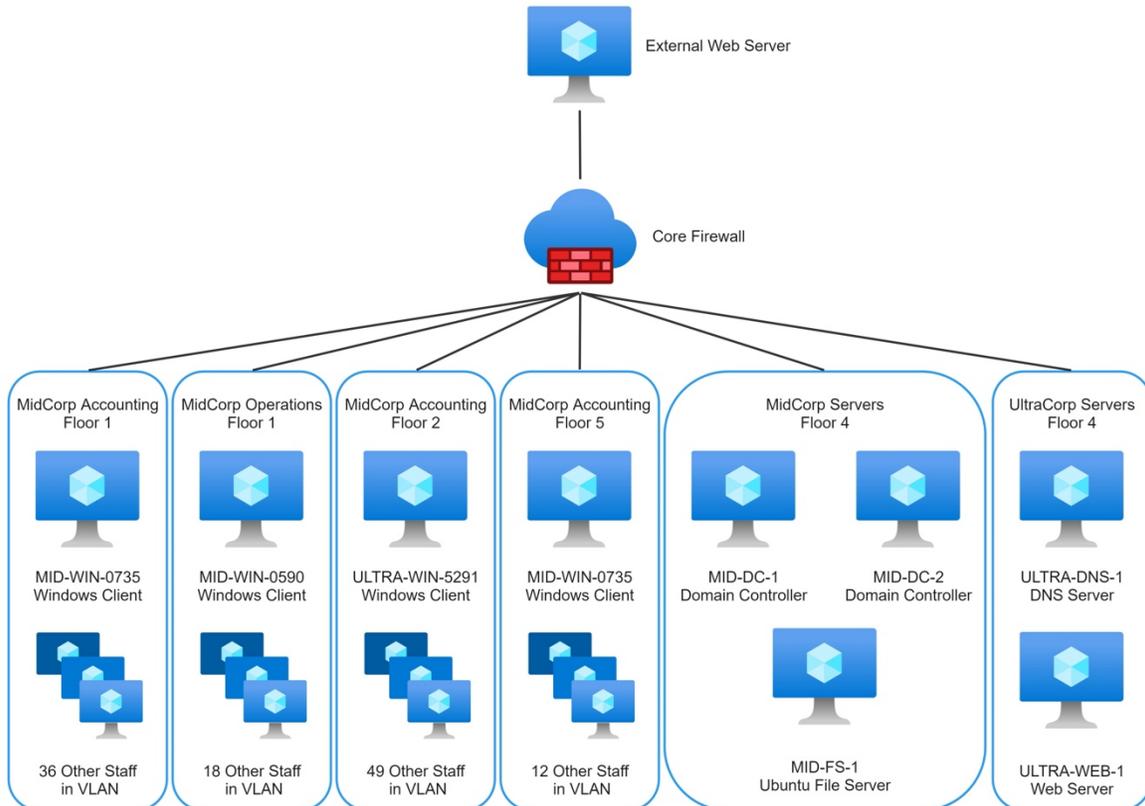
De plus, vous devez participer à une brève réunion avec votre direction technique cet après-midi pour justifier les mesures que vous avez prises pour régler les problèmes, y compris leur pertinence en fonction de la nature des incidents, et pour vous assurer qu'aucun autre dommage n'avait été causé à l'environnement.

Des exemples de message de plainte et le formulaire de rapport d'incident sont présentés respectivement aux pages 3 et 4 du présent document.

2 NOTES DE SCÉNARIO

- 2.1** Les activités de MidCorp sont basées sur des applications infonuagiques publiques SaaS. La principale priorité de l'entreprise est d'assurer en permanence un accès fiable à Internet à tous ses clients.
- 2.2** Veillez à prendre en compte les pratiques exemplaires d'entreprise; la solution la plus simple n'est pas forcément la meilleure dans un environnement de production.
- 2.3** Selon la section 7 de la Description de concours, les concurrents et les concurrentes n'auront pas accès à Internet. Cependant, cette consigne a été annulée : ils auront accès à Internet pendant toute la durée du projet.

3 TOPOLOGIE DU CONCOURS



4 NOTES DE TOPOLOGIE

- 4.1 Tous les mots de passe nécessaires sont : **Password1**
- 4.2 Les « autres » ordinateurs de chaque VLAN peuvent être référencés, mais ils n'ont pas été créés dans l'environnement du scénario et ne sont pas nécessaires pour solutionner les incidents.
- 4.3 Aucun changement sous-jacent important dans l'environnement (installer des rôles de serveur, créer de nouvelles machines virtuelles, changer de VLAN, etc.) ne sera demandé pour solutionner les incidents.

Tickets > #INC-1001

Search



New  

 **Edit** **Reply** **Associate** **Discuss** **Close**   



Problème de réseau – À L'AIDE!

Courriel envoyé par Jim Andrews il y a 16 minutes

To: helpdesk@midcorp.ca

Details Related tickets Tasks Assets Associations Responders Activities

Bonjour,

Pourriez-vous, s'il vous plaît, régler ce problème? Je n'arrive pas à me connecter à Internet. Je pense que tout le monde au 1^{er} étage a le même problème.

Veuillez nous tenir informer.

Jim Andrews | Directeur financier
MidCorp Incorporated

Tickets > #INC-1002

Search



New  

 **Edit** **Reply** **Associate** **Discuss** **Close**   



Problème de connexion

Courriel envoyé par Gerald Miller il y a 21 minutes

To: helpdesk@midcorp.ca

Details Related tickets Tasks Assets Associations Responders Activities

Bonjour

Mon ordinateur ne se connecte pas au réseau. On peut voir l'étrange icône du globe barré dans le coin de l'écran.

Je ne peux accéder à rien. C'est un gros problème.

Gerald Miller | Comptable
MidCorp Incorporated

FORMULAIRE DE RAPPORT D'INCIDENT TECHNIQUE DE MIDCORP

RESPONSABLE DU RAPPORT : _____
ID DU POSTE DE TRAVAIL : _____

SECTION 1 : DÉCRIRE BRIÈVEMENT LE PROBLÈME.

Problèmes d'accès à l'Internet et à l'intranet

SECTION 2 : ÉNUMÉRER TOUTES LES CAUSES PRINCIPALES DU PROBLÈME.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

SECTION 3 : ÉNUMÉRER TOUTES LES SOLUTIONS ET MESURES MISES EN ŒUVRE POUR CHAQUE CAUSE PRINCIPALE INDIQUÉE À LA SECTION 2.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____
