



DOCUMENT D'ARCHITECTURE D'UN RÉSEAU

# TI – Administration de systèmes de réseaux

NIVEAU POSTSECONDAIRE

NOM DU CONCURRENT OU DE LA CONCURRENTE : \_\_\_\_\_

PROVINCE DU CONCURRENT OU DE LA CONCURRENTE : \_\_\_\_\_



## 1 SCÉNARIO DU CONCOURS

Vous avez terminé le projet du matin. En revenant de votre pause-déjeuner, vous constatez que le système du service d'assistance contient plusieurs **tickets d'assistance urgents**. D'après les notes laissées dans les journaux de clavardage internes, l'administrateur réseau principal d'UltraCorp a **effectué des modifications imprévues** dans la matinée, puis il est **parti en vacances** sans transférer la responsabilité des travaux ni laisser de documentation.

Malheureusement, plusieurs services importants sont désormais en panne ou inaccessibles, et les utilisateurs finaux s'impatientent. Vous avez été chargé de régler ces incidents avant la fin de la journée.

Votre tâche consiste à **diagnostiquer et régler les problèmes** dans l'environnement de MidCorp en utilisant uniquement l'accès et les renseignements dont vous disposez. Tous les tickets sont liés à des services revêtant une importance pour l'entreprise. Ainsi, même si des dépannages rapides pourraient fonctionner à court terme, vos solutions finales **doivent comprendre des pratiques exemplaires qui sont employées dans des situations concrètes** et qui peuvent être utilisées à long terme.

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 plus tard cet après-midi. Une cause principale et une solution doivent être trouvées pour chaque incident. Veillez à tenir compte des pratiques exemplaires de l'entreprise. La solution la plus simple n'est pas forcément la meilleure dans un environnement de production.

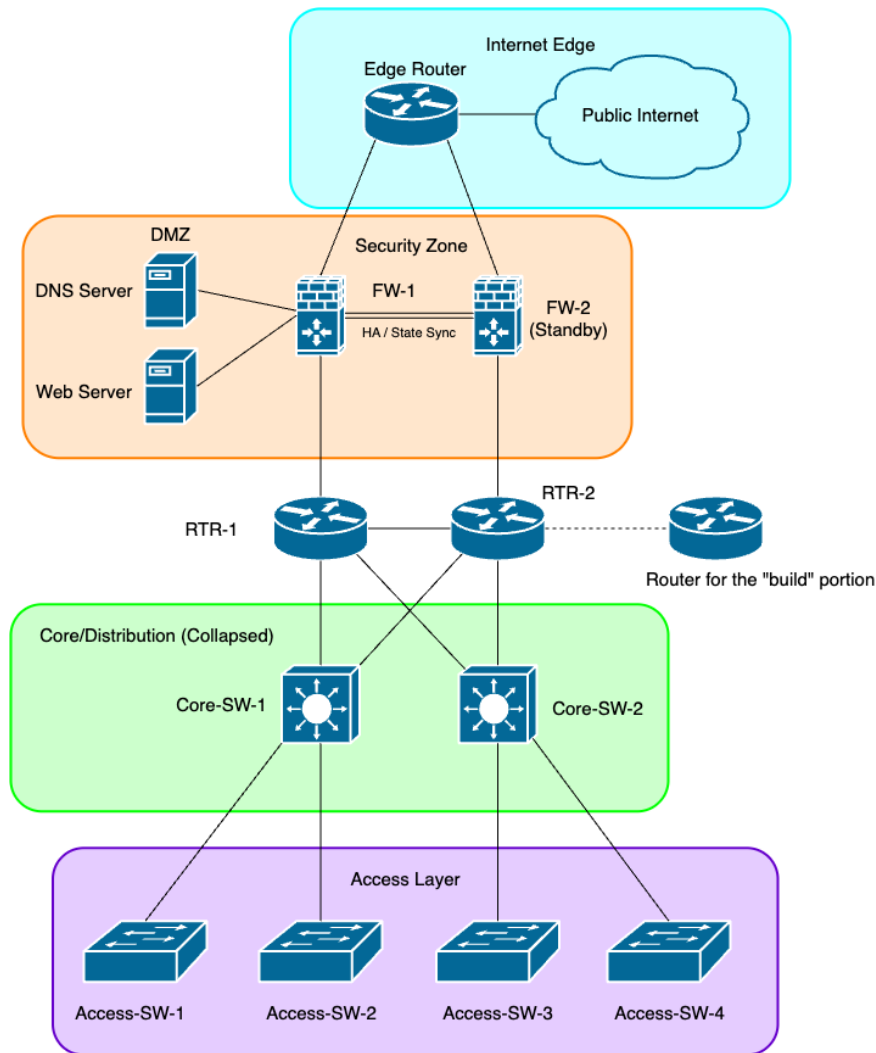
## 2 DOCUMENTATION REQUISE

Vous devez remettre les documents suivants dans un format compatible avec Microsoft Word.

1. Le document doit être intitulé **NET-TSHOOT-[PROVINCE]-[NOM]**
2. 2 captures d'écran étiquetées par ticket (12 captures d'écran au total)
  - a. 1 capture d'écran montrant la résolution réussie du ticket en affichant le résultat de la commande « show » correspondante.
  - b. 1 capture d'écran montrant la commande qui a permis de résoudre le problème.

Vous devez également remettre ce document papier, avec la dernière page remplie et votre nom et votre province inscrits sur la couverture.

### 3 TOPOLOGIE DU CONCOURS – RÉSEAU DU CAMPUS PRINCIPAL



### 4 NOTES DE TOPOLOGIE

- 4.1 Tous les mots de passe nécessaires sont **Password1**
- 4.2 Vous n'avez aucun accès de gestion aux appareils appartenant à UltraCorp ou à l'ISP.
- 4.3 Vous avez directement accès à tous les appareils de MidCorp via une connexion directe de terminal.
- 4.4 Aucun partage dynamique des routes entre MidCorp et UltraCorp n'a été approuvé.
- 4.5 Tous les clients et tout l'adressage sont statiques et peuvent être considérés comme corrects. Il n'est pas nécessaire de modifier l'adressage d'un client ou d'un serveur pour régler un incident.



- 4.6** Aucun changement sous-jacent important dans l'environnement (installation d'un nouveau matériel réseau, modification ou ajout de VLAN, modification du câblage, etc.) ne sera nécessaire.
- 4.7** En raison des limites de la simulation, tous les sites Web sont disponibles via HTTP uniquement.



Tickets > #INC-2001

Search



New  



Edit

Reply ▾

Associate ▾

Discuss

Close



### L'accès au réseau est mauvais

Courriel envoyé par Adrian Chand il y a 19 minutes

À : helpdesk@midcorp.ca

[Details](#) [Related tickets](#) [Tasks](#) [Assets](#) [Associations](#) [Responders](#) [Activities](#)

Bonjour l'équipe,

Le site [www.skillscanada.ca](http://www.skillscanada.ca) est-il en panne chez vous? Notre étage n'arrive pas à y accéder.

Merci!

Poste de travail : Client 1

**Adrian Chand** | Comptable

MidCorp Incorporated

Tickets > #INC-2002

Search



New  



Edit

Reply ▾

Associate ▾

Discuss

Close



### Je ne parviens pas à me connecter à Internet

Courriel envoyé par Cathy Burtini il y a 15 minutes

À : helpdesk@midcorp.ca

[Details](#) [Related tickets](#) [Tasks](#) [Assets](#) [Associations](#) [Responders](#) [Activities](#)

[www.skillscanada.ca](http://www.skillscanada.ca) est en panne chez tout le monde dans mon bureau. Pouvez-vous régler ce problème immédiatement, s'il vous plaît?

Poste de travail : Client 2

**Cathy Burtini** | Directrice, Opérations

MidCorp Incorporated



# FORMULAIRE DE RAPPORT D'INCIDENT TECHNIQUE DE MIDCORP

SECTION 1 : ÉNUMÉRER TOUTES LES CAUSES PRINCIPALES DÉCOUVERTES (1  
PAR TICKET)

INC-2001 \_\_\_\_\_

INC-2002 \_\_\_\_\_

SECTION 2 : ÉNUMÉRER TOUTES LES MESURES PRISES POUR RÉSOUDRE  
CHAQUE TICKET

INC-2001 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

INC-2002 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



PROBLEM SOLVING



DIGITAL



WRITING