



DOCUMENT D'ARCHITECTURE D'UN SERVEUR

TI – Administration de systèmes de réseaux

NIVEAU POSTSECONDAIRE

NOM DU CONCURRENT OU DE LA CONCURRENTE : _____

PROVINCE DU CONCURRENT OU DE LA CONCURRENTE : _____



1 COMPETITION SCENARIO

Après avoir terminé le projet du matin, vous prenez un déjeuner rapide dans la salle de pause (où la machine à café est encore en panne!). À votre retour au bureau, une alerte s'affiche sur votre écran : « **File d'attente du service d'assistance saturée!** »

Au cours de la matinée, l'administrateur système principal de MidCorp a tenté d'apporter des « modifications mineures » au domaine. Malheureusement, aucune de ses modifications n'a été documentée et, peu après les avoir effectuées, il est parti en **voyage avec un sac à dos pendant deux semaines en Islande**, dans une région sans réseau mobile.

Plusieurs utilisateurs ont signalé des problèmes par courriel, par téléphone et via le système interne de tickets d'assistance. Certains de ces problèmes sont mineurs, d'autres empêchent les employés de travailler.

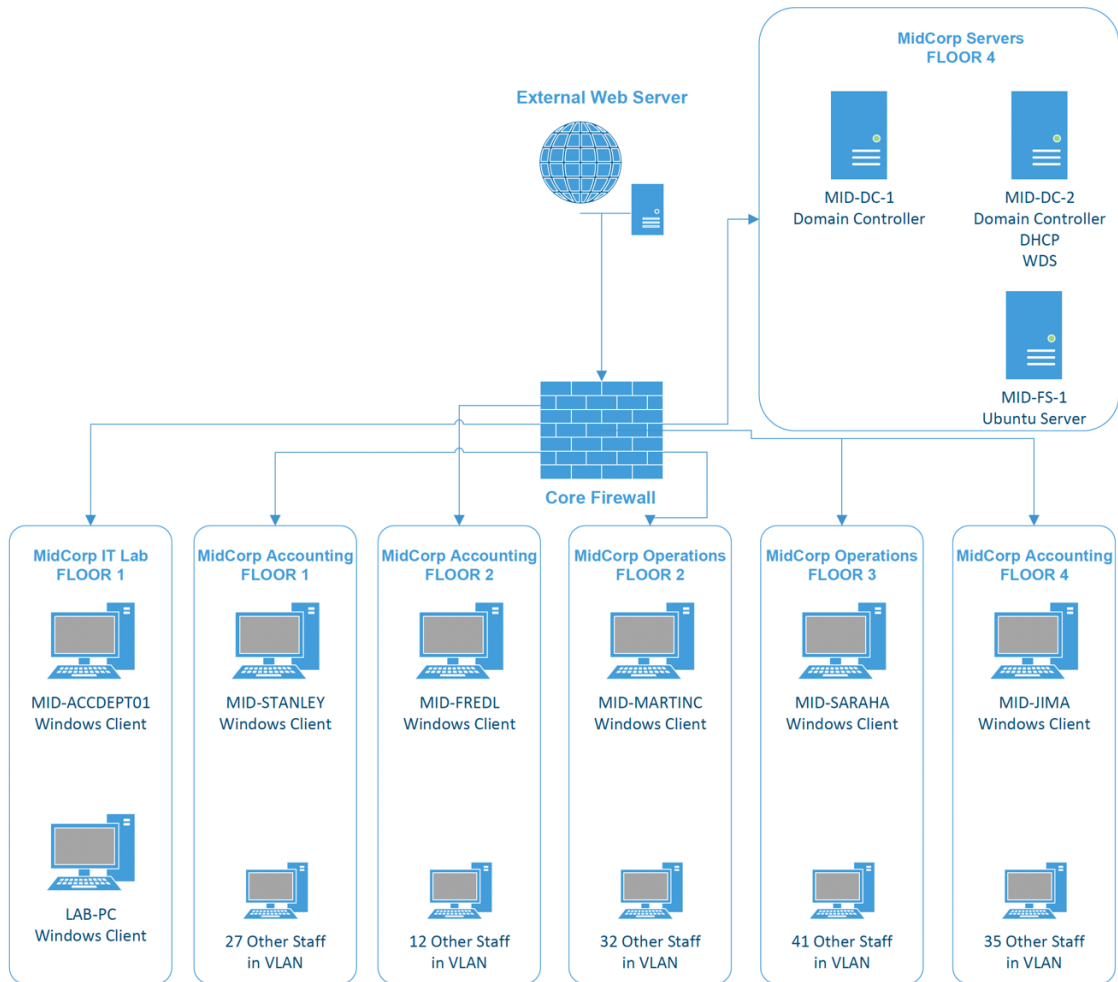
Vous avez été promu(e) au poste de *responsable serveur par intérim*. Félicitations! Votre travail temporaire consiste à résoudre autant d'incidents que possible dans l'après-midi. Il consiste à analyser chaque ticket, à déterminer clairement **la cause profonde** et à proposer **une solution** basée sur des pratiques exemplaires de l'industrie. Des dépannages rapides pourraient fonctionner, mais vous devriez vous concentrer sur les solutions qui seraient durablement efficaces dans un milieu de production réel.

Tout le travail doit être correctement documenté. La dernière chose dont nous ayons besoin, c'est d'une *autre* modification non documentée à l'approche du week-end.

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

Remarque : Dans la section 7 de la description du concours, il est éventuellement indiqué qu'il n'y aura aucun accès Internet. Cette règle a été révisée : les concurrents et les concurrentes auront un accès limité et supervisé à Internet durant le concours. Toute utilisation de l'IA ou d'autres ressources basées sur le GML sera un motif de disqualification immédiate, à la seule discrétion du CTN.

2 COMPETITION TOPOLOGY



3 TOPOLOGY NOTES

- 3.1 Tous les mots de passe nécessaires sont **Password1**
- 3.2 Le compte *admin@midcorp.ca* dispose de toutes les autorisations nécessaires pour apporter des modifications administratives au domaine et peut être utilisé pour aider à la résolution de n'importe quel incident.
- 3.3 Le compte utilisateur administratif par défaut de tout appareil tournant sous Linux est nommé *admin*.
- 3.4 Les postes de travail des « autres membres du personnel » au sein de chaque VLAN sont présents uniquement à titre d'illustration.
- 3.5 Le compte *admin@midcorp.ca* dispose de toutes les autorisations nécessaires pour apporter des modifications administratives au domaine et peut être utilisé pour effectuer toutes les modifications.
- 3.6 Toutes les GPO sont configurées conformément à la politique de l'entreprise Midcorp.



3.7 Aucun changement sous-jacent important dans l'environnement (créer de nouvelles machines virtuelles, changer de VLAN, etc.) ne sera demandé pour résoudre les incidents.

Tickets > #INC-2001

Search



New  



Edit

Reply ▾

Associate ▾

Discuss

Close



Problème de réseau – À L'AIDE!

Courriel envoyé par Jim Andrews il y a 16 minutes

À : helpdesk@midcorp.ca

Details

Related tickets

Tasks

Assets

Associations

Responders

Activities

Bonjour tout le monde,

Pouvez-vous régler ce problème? Je n'arrive pas à me connecter à Internet. Je pense que toutes les autres personnes travaillant au 1^{er} étage ont le même problème.

Veuillez me tenir au courant.

Jim Andrews | Directeur financier
MidCorp Incorporated

Tickets > #INC-2002

Search



New  



Edit

Reply ▾

Associate ▾

Discuss

Close



Problème de connexion

Courriel envoyé par Gerald Miller il y a 21 minutes

À : helpdesk@midcorp.ca

Details

Related tickets

Tasks

Assets

Associations

Responders

Activities

Bonjour,

Mon ordinateur ne se connecte plus au réseau et affiche un étrange icône représentant un globe terrestre 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

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

1. _____
2. _____

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

INC-2001 _____

INC-2002 _____



PROBLEM SOLVING



DIGITAL



WRITING