

Questionnaire gestion du patrimoine informatique - BTS SIO 2022

Lycée Dick Ukeiwe

1 – Respect des Normes et standards

A521 - Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique

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

L'entreprise LAGOON ne suit pas de normes particulières, ce sont des processus et des procédures internes.

- 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.

Y-a-t-il une procédure à suivre comme plus ou moins prévu dans ITIL ou autre procédure interne ? Si oui, décrivez là ?

- Décrivez le processus de gestion des incidents observé depuis la création du ticket jusqu'à la résolution de l'incident

[Voir un exemple de ticket](#)

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

[Le logiciel spécifique est \(SMILE\), ce logiciel permet de gérer la base de données client](#)

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

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

[L'entreprise LAGOON a une charte interne. Tout est mis en œuvre par rapport à la CNIL et 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 ...) ?

[Le partage d'informations et des connaissances se font par des procédures internes sur des référentiels \(disque réseau\) et historique des tickets.](#)

- 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?
 - Comment les vulnérabilités connues sont-elles prises en compte ?
 - Quelle est la politique de mise à jour des postes clients Windows ? des serveurs ?
 - Y-a-t-il un RSSI ? Quelles sont ses attributions ?

2 – GESTION DES CONFIGURATIONS

A511 - 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 est géré par un prestataire (SF2I)

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

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

A512 - 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
- Comment avez-vous fait pour réaliser un schéma réseau par exemple, pour décrire le contexte technique dans lequel vous êtes intervenu ?

A513 - 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 ... ?
- Des documentations techniques sont-elles rédigées et conservées ? Sous quelle(s) forme(s) ?
Les documentations techniques sont parfois rédigées par les techniciens et conservé sous forme de tutoriel Word.

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

Non

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

2 – GESTION DES COMPÉTENCES

A523 - 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 ?)

- 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 ?

Bien sûr, au SAV à l'accueil quand le client veut un renseignement, un paramétrage ou qu'il a un problème. Parfois le technicien ne peut pas lui renseigner car il y a beaucoup de client du coup je l'aide.

A524 - 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) ?

J'ai pu voir 2 formes de modem (modem, box).

A522 - 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.

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

Ne dites pas « cf. mon portfolio ». Essayez de résumer en quelques lignes, comme si vous aviez à répondre à la question à l'oral. Indiquez si vous avez modifié votre veille technologique en fonction de ce que vous avez pu voir en stage.