|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 4 – Gérer les procédures de sauvegarde et la charte informatique de l’entreprise | |  |
| Durée : 1 h 20’ | *Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni* | Source |

### Contexte professionnel

La société ***Erbioline*** est gérée par **Camille Berthod** qui en est PDG. Elle conçoit des parfums, déclinés en crèmes et savons qu’elle fait fabriquer à Grasse, (Var), pour les parfums et à Venise pour les crèmes et savons. Elle reçoit les produits transformés et assure l’empaquetage et le packaging. Son activité est donc la suivante : achats ventes de parfums, savons, crèmes, achats ventes d’accessoires : rouges à lèvres, brosses…, création de parfums personnalisés, création d’ambiance olfactive pour l’évènementiel.

Mme Berthod et le responsable informatique souhaitent imposer des règles communes de fonctionnement concernant les sauvegardes informatiques et l’utilisation de l’informatique dans l’entreprise.

### Travail à faire

1. Rédigez la **note de service** qui expliquera les nouvelles procédures de sauvegarde et d’utilisation de l’informatique de l’entreprise à l’aides des consignes qui vous sont remises dans le **document 1**.
2. Concevez la fiche de contrôle des sauvegardes qui sera placée dans le dossier **« sécurité »** de l'espace partagé du serveur. Après chaque sauvegarde, il faut mettre à jour la fiche qui récapitule la date , le nom de la personne qui a fait la sauvegarde et le numéro de l'ordinateur.
3. L’information concernant la description des incidents informatiques qui interviennent dans l’entreprise est aléatoire et nécessite souvent des rappels pour préciser différents points à prendre en compte. Concevez sur un texteur une fiche d’incident destinée à collecter les informations concernant les incidents informatiques en vous aidant des informations remises dans le **document 2**.

**Doc. 1  Consignes de Mme Berthod et du responsable informatique**

Les points suivants devront être indiqués :

Le serveur principal possède deux disques de sauvegarde (J:) et (K:)

* le disque **(J :) Serveur** sauvegarde tous les soirs le contenu du disque du serveur principal,
* le disque **(K:) Sauvegarde** est dédié à la sauvegarde des contenus des disques de chaque ordinateur. Chaque responsable d’ordinateur devra réaliser une sauvegarde du contenu de son disque dur sur le disque K : du serveur tous les vendredis soir.

Une **fiche de contrôle** des sauvegardes sera placée dans le dossier **«**Sécurité » de l’espace partagé du serveur. Après chaque sauvegarde, il faut mettre à jour la fiche qui récapitule la date, l’heure, le nom de la personne qui a fait la sauvegarde et le numéro de l’ordinateur

**Fonds d’écran** : le fond d’écran des ordinateurs devra afficher le logo de la société. *Vous rappellerez le mode opératoire dans l’annexe de la note de service.* Le logo est accessible à partir du dossier **Logo entreprise** du serveur.

**Écran de veille** : pour lutter contre les personnes trop curieuses, des écrans de veille devront s’activer sur tous les ordinateurs au bout de 7 minutes d’inactivité. L’écran devra afficher un texte en 3D rappelant le nom de la société. *Vous rappellerez le mode opératoire dans l’annexe de la note de service*.

**Autres points** : vous devrez définir les règles applicables en ce qui concerne les points suivants :

* téléchargement de films et musiques non professionnels (interdit) ;
* installation de nouveaux programmes (interdit) ;
* utilisation d’Internet dans le cadre non professionnel (toléré en dehors des heures de travail avec respect de la légalité et des bonnes mœurs) ;
* Utilisation des courriels (mêmes règles que pour l’utilisation d’Internet) ;
* L’usage d’Internet ne peut pas nuire à l’image de l’entreprise, même si c’est dans un cadre privé.

*Vous rappellerez que ces règles et procédures sont mises en œuvre dans l’intérêt de tous* *et que tout manquement à ces règles de sécurité ne saurait être accepté.*

**Doc. 2  Informations indispensables**

La fiche doit indiquer :

* La nature du problème : logiciels ou matériels ;
* Le numéro du client et le N° du contrat de maintenance ;
* Le nom de la personne qui a appelé et qu’il faut recontacter ainsi que son numéro de ligne directe ;
* Si le problème à déjà été rencontré ;
* La date, l’heure et le poste sur lequel le problème est apparu ;
* La situation actuelle du réseau et le niveau d’urgence de la réparation (Le réseau est bloqué, un seul poste est bloqué, l’imprimante est bloqué) ;
* Le délai d’intervention souhaité pour la réparation ;
* S’il y a un message d’erreur affiché à l’écran (rappeler dans la fiche la procédure permettant d’imprimer une fenêtre de message ([Alt] + [Impr. écran] puis coller l’image sous Word par [Ctrl] + [V]).

### Réponses

1. Rédigez la **note de service** qui expliquera les nouvelles procédures de sauvegarde et d’utilisation de l’informatique de l’entreprise à l’aides des consignes qui vous sont remises dans le **document 1**.
2. Concevez la fiche de contrôle des sauvegardes qui sera placée dans le dossier **« sécurité »** de l'espace partagé du serveur. Après chaque sauvegarde, il faut mettre à jour la fiche qui récapitule la date , le nom de la personne qui a fait la sauvegarde et le numéro de l'ordinateur.
3. L’information concernant la description des incidents informatiques qui interviennent dans l’entreprise est aléatoire et nécessite souvent des rappels pour préciser différents points à prendre en compte. Concevez sur un texteur une fiche d’incident destinée à collecter les informations concernant les incidents informatiques en vous aidant des informations remises dans le **document 2**.