

PROJET TICKETING

PROJET - SISR

Mise en place d'un outils de demandes et d'assistances

Le contexte

1 Organisation cliente :

Gefor, Groupe Européen de Formation créé en 1993, organise des formations pour les salariés et les demandeurs d'emploi. Ses activités s'organisent autour de quatre spécialités : la préparation aux BTS /Bac Pro, les formations en BTP, l'enseignement du Français et la remise à niveau. Gefor est présent à Nantes, à Lille, à Strasbourg, à Marseille et Paris. Paris dispose de deux sites : Misy sur Yonne et Paris 1^{er} .

Le site de Paris 1^{er} accueille les étudiants qui préparent un BTS ou un Bac Professionnel.

Les spécialités proposées sont les suivantes :

- BTS SIO, BTS AG, BTS AM, BTS Assurance, BTS GPME, BTS MUC, BTS Banque
- Bac Professionnel en Comptabilité, en Commerce et Secrétariat.

L'organisme assure des formations diplômantes. Il doit donc répondre aux cahiers des charges applicables aux épreuves de validation des diplômes préparés.

2 Objectif du projet

- 1) Création d'un serveur de demandes et d'assistances
- 2) Création d'une zone de sécurité adaptées
- 3) Mise en place de règles de sécurité
- 4) Création d'un accès depuis l'extérieur du réseau GEFOR

3 Existant

3.1 Réseau :

Le réseau est pour le moment constitué d'un réseau Lan relié à internet par l'intermédiaire d'un routeur géré par le fournisseur d'accès internet

3.2 Matériel :

Gefor met à votre disposition une lame serveur située dans le local

3.3 Organisation :

Gefor dispose de formateurs et de stagiaires, il existe plusieurs promotions comme TC, SIO et GPME

4 Prestations attendues

4.1) Création d'un serveur de demandes et d'assistances

- Installer le serveur dans le réseau de GEFOR sur un système d'exploitation libre
- Installer un outil de ticketing open source
- Configurer le serveur afin de les stagiaires puissent y déposer des demandes d'assistances informatiques (incidents ou demandes de modification)
- Importer les utilisateurs depuis le serveur Active directory déjà présent dans le segment LAN
- Automatiser l'inventaire des postes clients du réseau GEFOR

4.2) Création d'une zone de sécurité adaptées

- Le serveur ne devra pas se trouver dans le même segment réseau que les postes stagiaires.

- Une zone dédiée devra être mise en œuvre afin d'accueillir le futur serveur
- Un équipement adapté et open source devra être utilisé pour segmenter le réseau
- Cet équipement devra pouvoir être modulable afin de rajouter dans le futur des fonctionnalités comme IDS/IPS, Proxy , etc...
- Les

4.3) Mise en place de règles de sécurité

- Les accès devront respecter la règle du moindre privilège
- Les mises à jour devront être planifiées toutes les semaines après la fin des cours
- Les formateurs devront pouvoir accéder à leur profils utilisateurs quelque soit le poste sur lequel ils sont connectés

4.4) Création d'un accès depuis l'extérieur du réseau GEFOR

- Les utilisateurs devront pouvoir ouvrir des demandes depuis le réseau Gefor , mais aussi depuis l'extérieur .
- L'installation d'un VPN n'est pas à l'ordre du jour
- Il faudra dans la mesure du possible

5 Livrables et documents attendus

Un serveur 2016 et trois Client Windows 10 devront être fournis sur le serveur de Gefor avec la configuration préalablement demandée .

Un rapport d'activité devra être fourni avec toutes informations pour permettre la reprise du projet.

Le script devra être rendu sous forme numérique avec des commentaires .