

**SESSION 2013**

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
ASSISTANT DE GESTION DE PME PMI  
À RÉFÉRENTIEL COMMUN EUROPÉEN**

**CORRIGE**

**Analyse du système d'information et des  
risques informatiques**

**Coefficient : 2  
Durée : 2 heures**

**BARÈME**

Dossier 1 : 24 points

Dossier 2 : 16 points

# PARTIE 1 : LA GESTION DE L'INFORMATION (annexes 1 à 3 et A)

## Première mission : Améliorer le SAV pour les clients particuliers (annexes 1 et 2)

### Vous êtes chargé(e) de

1.1 Identifier l'origine des défauts de paiement ainsi que la solution que préconise madame DELARBRE, en vous appuyant sur l'annexe 1.

#### **Cause du problème**

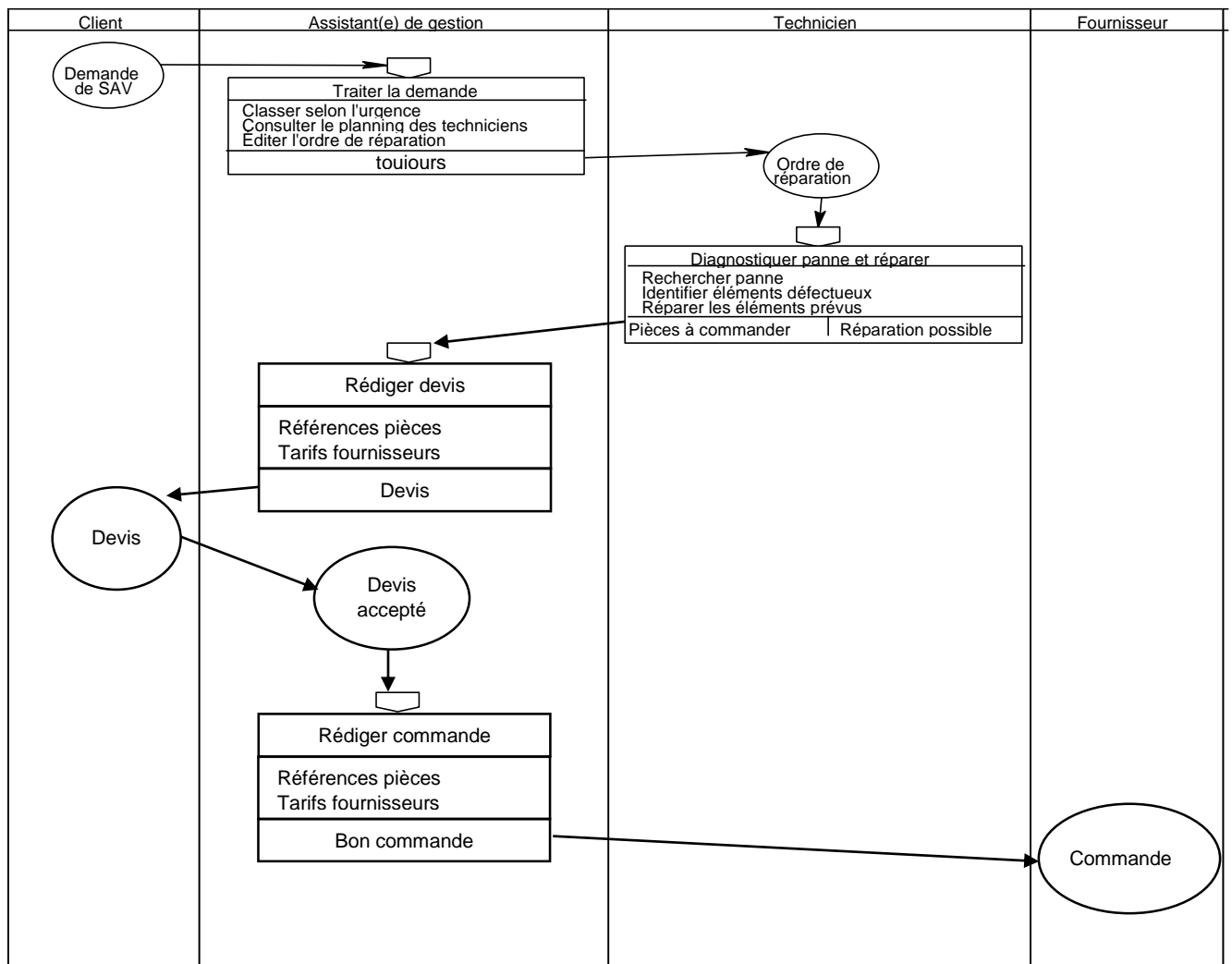
Les pièces détachées sont parfois très chères, et certains clients ont refusé de payer leur facture ou ont exigé des réductions très importantes.

#### **Solution proposée**

Il faudrait, avant de commander les pièces détachées, rédiger un devis afin d'obtenir l'accord écrit du client, et ainsi d'éviter les litiges et les risques d'impayés. Comme j'ai en ma possession les tarifs fournisseurs je peux établir sans difficulté le devis.

1.2 Compléter le diagramme événements-résultats (annexe A) correspondant à la nouvelle organisation du processus de SAV pour les clients « particuliers », en vous limitant au traitement de la demande du client (sans traiter la facturation) et en tenant compte des améliorations demandées.

### Annexe A : Diagramme événements- résultats du SAV pour un client « particulier »



## Deuxième mission : Le suivi des contrats de service après-vente (annexe 3)

Vous êtes chargé(e) de :

1.3 Répondre aux interrogations de madame DELARBRE en justifiant vos réponses.

a) *Peut-on distinguer les diverses catégories de clients (collectivités, hôpitaux, artisans chauffagistes, particuliers.....)*

**NON** car il n'y a pas de champ qui identifie la catégorie du client

b) *Peut-on connaître la date du dernier entretien préventif ?*

**Il n'y a pas de tables qui enregistrent les entretiens => il n'est donc pas possibles de connaître la date du dernier entretien préventif**

c) *Un client peut-il souscrire plusieurs contrats ?*

**Oui un client peut souscrire plusieurs contrats car la tables contrat est indépendante de la table client et le numéro client de la table contrat est une clé externe.**

1.4 Rédiger la requête en langage SQL correspondant au besoin exprimé par madame DELARBRE.

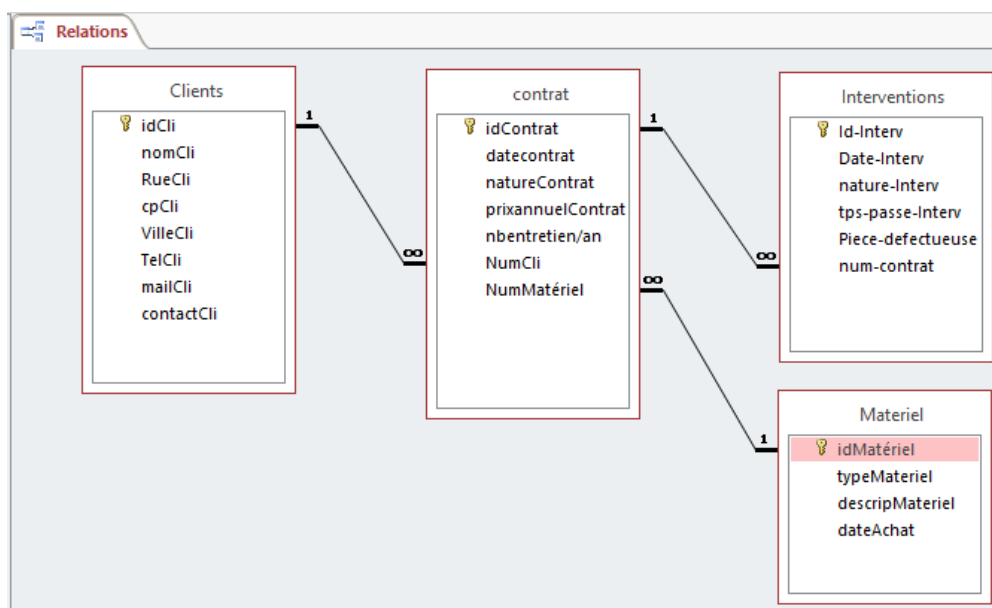
**SELECT Clients.nomCli, Clients.VilleCli, contrat.datecontrat, contrat.natureContrat, contrat.prixannuelContrat**

**FROM Materiel INNER JOIN (Clients INNER JOIN contrat ON Clients.idCli = contrat.NumCli) ON Materiel.idMatériel = contrat.NumMatériel**

**WHERE contrat.datecontrat Between #12/31/2011# And #12/31/2012#;**

Vous êtes chargé(e) de

1.5 Proposer, sur votre copie, une modification du schéma relationnel pour prendre en compte ce besoin, en justifiant vos choix.



**Vous êtes chargé(e) de**

**2.1 Décrire la solution proposée par la société informatique, permettant de répondre aux demandes de monsieur DELARBRE. Vous présenterez votre réflexion dans une note, en prenant soin de décrire les étapes à conduire et les solutions en matière de protection du réseau et de mise à disposition des documents.**

**Forme**

- **Emetteur, Destinataire, Date, lieu**
- **Objet**: proposition de réseau privé

**Fond**

**Intro :**

La société propose de concevoir un réseau privé virtuel RPV ou VPN (Virtual Private Network en anglais)

**1. Possibilités offertes par le RVP**

Il permet de **relier en mode privé les sites distants (agences, filiales, partenaires et travailleurs itinérants)** en établissant une **liaison Internet** avec **possibilité de chiffrement** des données.

Deux problèmes se posent :

- **assurer la sécurité des données** sur un réseau public.
- **assurer une de qualité de service** privé sur un réseau public.

**2. Mise en œuvre**

La société propose **d'utiliser du protocole MPLS** qui permet d'étendre le réseau de l'entreprise **de manière sécurisée** et **à moindre coût** :

- Les agences sont **reliées au site central en utilisant une liaison câble ou ADSL**
- les **travailleurs itinérants peuvent, se connecter par Wifi** à Internet.
- Le réseau fonctionne en encapsulant les données à l'intérieur de paquets IP et en les transportant vers un autre réseau.
- Cette solution utilise des techniques de cryptographie.

La mise en place du réseau privé virtuel nécessite

- l'installation
  - **un logiciel de gestion de RVP sur tous les postes reliés au réseau : fixes ou itinérants**
  - **d'une passerelle** sur tous les postes qui assurent la gestion des communications et leur chiffrement en répondant aux requêtes des clients du RPV
  - **un serveur d'authentification.**
- un **abonnement à un fournisseur d'accès,**
- un **routeur,**
- Les ordinateurs doivent avoir 4 Go de RAM, et 500 Go de disque dur.

**Conclusion**

Cette solution permettra à tous les utilisateurs d'accéder aux documents qui seront enregistrés sur le serveur.

Il faudra enregistrer tous les documents techniques sur le serveur, ce travail long, peut être réalisé :

- Par une entreprise spécialisée dans la gestion électronique de documents,
- par nous-mêmes, il faudra dans ce cas acquérir le matériel nécessaire.

**2.2 De proposer également, en pièce jointe de votre note, l'arborescence de classement des documents techniques.**

**Client 1**

- **Appels d'offre**
  - **Appel d'offre N° 1-001**
    - cahier des charges,
    - devis,
    - plan de l'installation,
    - fiches techniques des installations,
    - plan du réseau électrique,
    - apports,
    - bons de garantie,
    - doubles des contrats d'entretien.
- **Contrats**
  - **Contrat N° 1-001**
    - cahier des charges,
    - devis,
    - plan de l'installation,
    - fiches techniques des installations,
    - plan du réseau électrique,
    - apports,
    - bons de garantie,
    - doubles des contrats d'entretien.
  - **Contrat N° 002**
  - **Contrat N° 003**

**Client 2**

- **Appels d'offre**
  - Appel d'offre N° 2-001
  - Appel d'offre N° 2-002
  -
- **Contrats**
  - Contrat N° 2-001
  - Contrat N° 2-002
  - Contrat N° 2-003