

## MISE EN PLACE D'UNE PLATE-FORME DE GESTION DES INCIDENTS

### Objectifs :

- ➔ Être capable de mettre en place **une plate-forme de gestion des incidents**
- ➔ Découvrir **une plate-forme de gestion des incidents et des demandes** et en comprendre au fil du temps l'enjeu **pour l'assistance informatique** d'une organisation ;
- ➔ S'initier à la **déclaration d'un incident** selon de bonnes pratiques (en **décrivant correctement l'incident**, en donnant toutes les informations nécessaires à sa résolution, etc.)
- ➔ S'initier **progressivement aux méthodologies** de résolution (avec des actions documentées sur le serveur de suivi de ticket) et être convaincu de l'utilité de la démarche
- ➔ S'initier à la déclaration **d'une demande** selon de bonnes pratiques (en décrivant et justifiant correctement la demande)
- ➔ **Répondre à terme à une demande d'évolution ou d'assistance**

### Prérequis :

- ➔ Avoir un serveur un serveur Web **LAMP (Linux, Apache, Maria DB/ MySQL et PHP) fonctionnel**
- ➔ Avoir réussi à installer un système d'exploitation en autonomie
- ➔ Avoir suivi le cours sur la virtualisation (machine virtuelle, les hyperviseurs)

### Matériels :

- ➔ Un PC + l'image ISO de Debian 11 (pour le serveur **LAMP**)
- ➔ Un hyperviseur de type 2 (VMWare / VirtualBox) installé ou non sur le PC



### Préambule :

La gestion du patrimoine informatique, également appelée gestion des ressources informatiques, fait référence à l'ensemble des pratiques, des processus et des outils

utilisés pour gérer efficacement les ressources informatiques au sein d'une entreprise. Cela englobe divers aspects de l'informatique, notamment les logiciels, le matériel, les données ...). parmi les nombreuses activités qu'elle couvre, nous pouvons citer :

L'inventaire des actifs informatiques, la gestion des licences logicielles, la gestion des correctifs et des mise à jour, la gestion des configuration et des données, la gestion des risques et de la conformité, et pour finir elle couvre également la planification de la capacité et des ressources.

C'est un ensemble de tâches administratives qui sont essentielles à la gestion et à la survie d'une entreprise. Elle permet une vue globale de tout le système informatique et d'informations de l'entreprise.

## GLPI : Gestion Libre de Parc Informatique

---

GLPI signifie **Gestionnaire Libre de Parc Informatique**. Il s'agit d'un progiciel gratuit de **gestion des actifs et de l'informatique**, qui fournit des fonctionnalités clés telles que CMDB, Helpdesk, gestion financière, gestion de projet, administration, de configuration de même que le suivi des licences et l'audit des logiciels. GLPI peut être utilisé par des petites et très grandes organisations.

### *Fusion inventory :*

---

**FusionInventory** est un logiciel servant à **l'inventaire et la maintenance** d'un parc informatique à l'aide d'autres logiciels de ce type tels que GLPI.

Il permet notamment d'effectuer : l'inventaire matériel et logiciel (avec agents ou sans agent en utilisant le SNMP).

**Simple Network Management Protocol** (abrégié SNMP), en français « **protocole simple de gestion de réseau** », est un protocole de communication qui permet aux **administrateurs réseau de gérer les équipements du réseau**, de **superviser** et de diagnostiquer des problèmes réseaux et matériels à distance

## Travail à faire

---

Apache est un logiciel gratuit et open source qui permet aux utilisateurs de déployer

### **Etape 0 :**

---

- ➔ Assurez-vous que votre socle **LAMP (serveur Web sous Debian en l'occurrence 11)** précédemment installé est fonctionnel.
- ➔ Récupérez l'adresse IP de votre serveur avec la commande : **ip a**

➔ Vérifiez que votre machine a accès à **Internet**

## Etape 1 : Mise à jour des paquets Debian

---

```
apt update & apt upgrade -y
```

## Etape 2 : Création de la base de données « GLPI »

---

Connectez-vous à **MariaDB** afin de créer une base de données :

```
mysql -u root -p
```

(saisir le mot de passe du root que vous avez défini lors de l'installation)

Ensuite vous allez créer **une base de données** nommée « **glpi** », créer un utilisateur « **glpi** », lui donner un mot de passe et lui accorder tous les droits de lecture/écriture. Pour cela, vous saisissez les commandes suivantes :

```
create database glpi; (création de la base de données « glpi »)
```

```
create user 'glpi'@'localhost' identified by 'glpi'; (création de l'utilisateur avec son mot de passe qui sera « glpi »)
```

```
grant all privileges on glpi.* to 'glpi'@'localhost' with grant option; (on augmente les droits de l'utilisateur)
```

```
flush privileges; (on met à jour les modifications apportées)
```

```
quit (ou exit pour quitter)
```

## Etape 3 : Téléchargement et décompression de l'archive « GLPI »

---

Il est très important de préciser dans cette étude de cas nous mettons en place la **version 10.0.3 de GLPI**. Commencez par créer un dossier avec la commande :

```
mkdir glpi
```

Placez-vous dans **le dossier glpi** créer à l'étape précédente et tapez la commande :

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz
```

Une fois l'archive téléchargée, il faut la décompresser en saisissant :

```
tar xvf glpi-10.0.3.tgz
```

Un dossier « **glpi** » est créé (et contient tous les fichiers nécessaires à l'installation de GLPI) :

```
root@debianglpi:/glpi# ls  
glpi glpi-10.0.0.tgz
```

Vous allez maintenant déplacer **ce dossier décompressé nommé « glpi »** dans l'arborescence **d'Apache et à l'endroit suivant : /var/www/html** (c'est à cet endroit que se trouve la page d'accueil par défaut d'Apache »)

```
mv glpi /var/www/html/glpi
```

Le dossier « glpi » est maintenant situé dans l'arborescence du serveur web Apache2.

## Etape 4 : lancement de l'installation de glpi 10.0.3

Notre socle étant Debian 11 et disposant de la version 7.4 de PHP, vous devez éviter d'upgrade la version de PHP à la version 8.X.

Avant de lancer l'installation de GLPI, vous devez ajouter les modules PHP suivants qui sont nécessaires à GLPI. **Tapez les commandes ci-dessous :**

```
apt install php-curl php-gd php-mbstring php-zip php-xml php-ldap php-intl  
php-mysql php-dom php-simplexml php-json php-phpdbg php-cgi
```

Il faut apporter des modifications nécessaires à la bonne installation de GLPI, notamment au niveau du propriétaire et des droits. On commence par donner la propriété du dossier GLPI à l'administrateur d'Apache (le « www-data ») et on accorde les droites nécessaires :

```
chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi/
```

```
chmod -R 755 /var/www/html/glpi/
```

redémarrez le serveur Apache :

```
systemctl restart apache2
```

## Etape 5 : installation de l'helpdesk glpi

Pour terminer l'installation de l'helpdesk GLPI, il suffit d'ouvrir le navigateur et de saisir, dans la barre d'adresse, l'IP de votre serveur web Apache suivi de /glpi.

Si tout va bien vous devez obtenir alors l'affichage de l'assistant d'installation de GLPI. Vous sélectionnez le langage, puis « OK ». En suite cliquez :

- ➔ Continuez
- ➔ Comme il s'agit d'une première **installation**, vous cliquez sur le bouton « **Installer** »

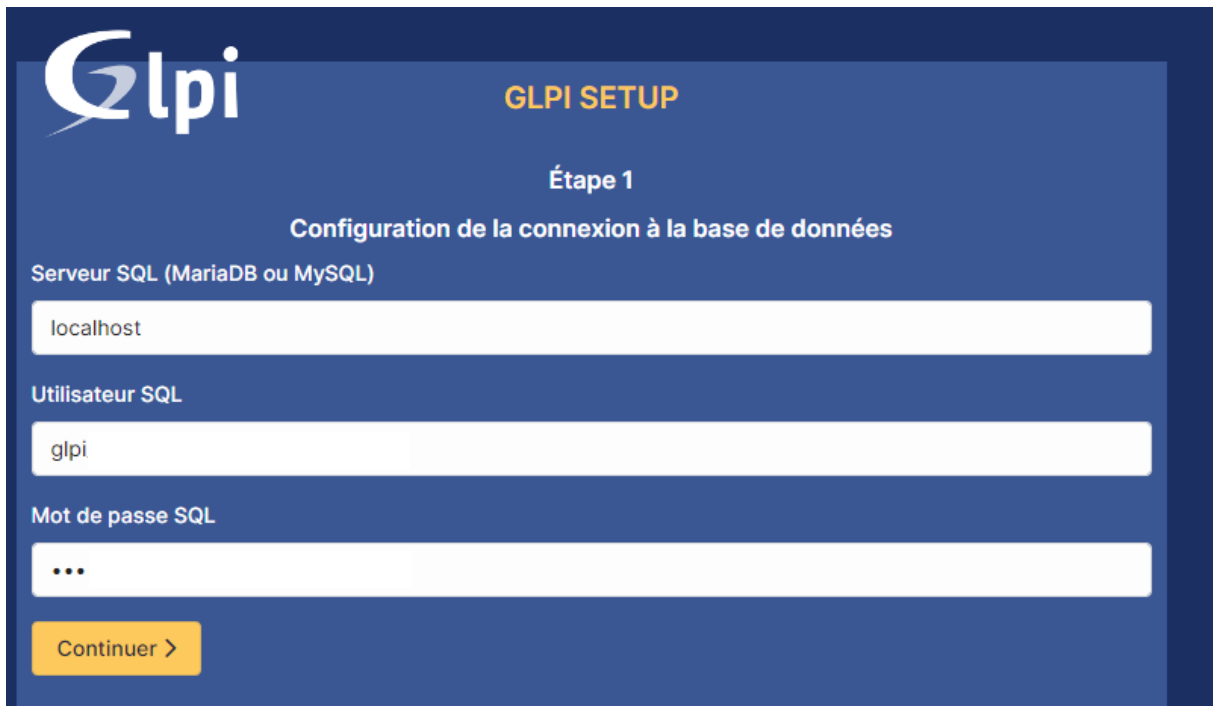


Attention, il est possible **que l'installation ne puisse pas être lancée** si certains modules **PHP** sont **absents sur votre machine Debian**. Dans ce cas, retournez sur votre **console Debian** (le terminal) et ajoutez les modules absents via la commande « **apt install php-xxx** »

**XXX** représente le nom du paquet manquant.



La 1ère étape consiste à se loguer au serveur SQL (MariaDB). On indique « **localhost** » et l'utilisateur « **glpi** » précédemment configuré (avec son mot de passe ! : en l'occurrence **glpi**) et on clique sur le bouton « **Continuer** » :



The screenshot shows the GLPI Setup interface. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text 'GLPI SETUP' is displayed in orange. Below this, 'Étape 1' is centered, followed by the title 'Configuration de la connexion à la base de données'. The form contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'glpi', and 'Mot de passe SQL' with three dots indicating a password. An orange button labeled 'Continuer >' is at the bottom left.

Logiquement, la connexion à la base « **glpi** » doit s'effectuer (message « **Connexion à la base de données réussie** »). Si la connexion est fonctionnelle, la **base « glpi » apparaît**. On la sélectionne et on clique le bouton « **Continuer** »

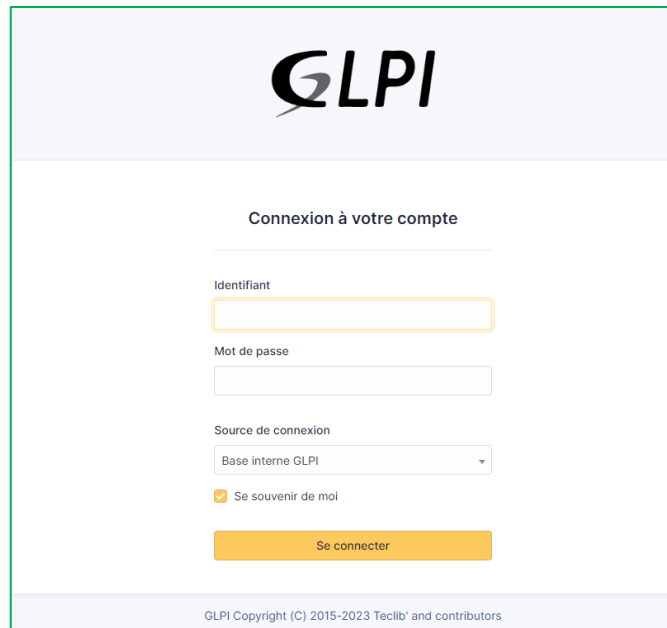


The screenshot shows the GLPI Setup interface at Step 3. The title 'Initialisation de la base de données.' is centered. Below it, a message reads 'OK - La base a bien été initialisée'. An orange button labeled 'Continuer >' is at the bottom left.

Laissez-vous guider par le processus d'installation afin d'accéder à la page de connexion ci-dessous

Identifiant : **glpi**

Mot de passe : **glpi**



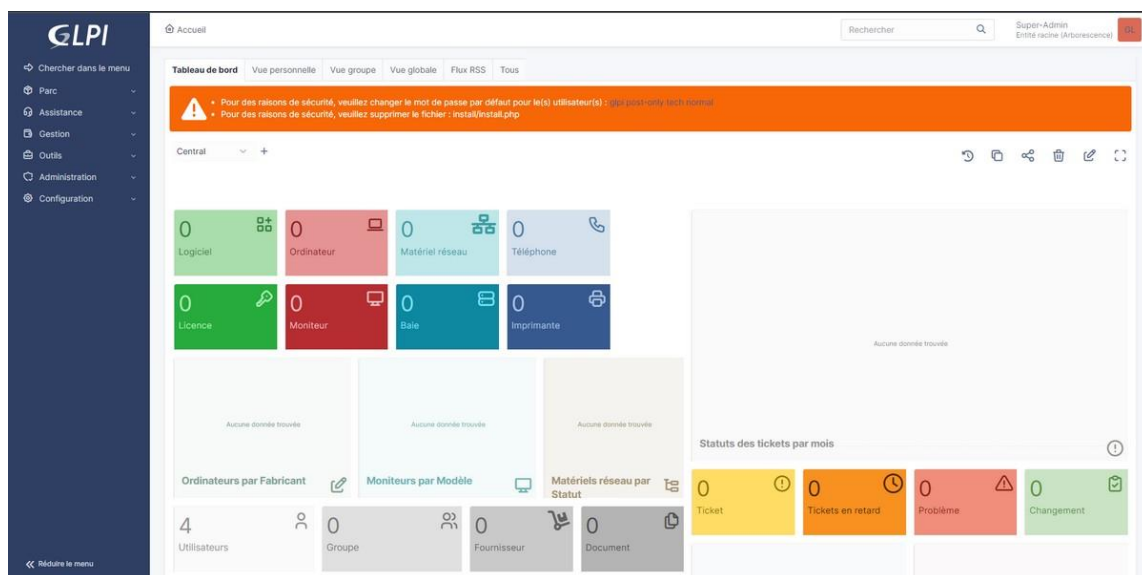
The image shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it, the title 'Connexion à votre compte' is centered. The form contains three input fields: 'Identifiant' (with a yellow border), 'Mot de passe', and 'Source de connexion' (a dropdown menu currently showing 'Base interne GLPI'). There is a checked checkbox for 'Se souvenir de moi' and a yellow 'Se connecter' button. At the bottom, a small copyright notice reads 'GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors'.

Lors de la première connexion, GLPI affichera des messages d'avertissements

Pour changer **les mots de passe des utilisateurs par défaut**, il suffit de cliquer sur le **lien hypertexte de ces derniers** et de **modifier le mot de passe dans le profil**.

Pour l'avertissement du fichier « **install.php** », il faudra revenir sur notre **serveur web (Debian)** et **taper cette commande pour supprimer le fichier par mesure de sécurité** :

```
rm -f /var/www/html/glpi/install/install.php
```



## ETAPE 6 : Installation de FusionInventory

Afin de réaliser l'inventaire de votre parc informatique avec FusionInventory et pour des raisons de compatibilité de plugin avec GLPI, vous installerez la version 10.0.3 de FusionInventory via le lien **GitHub** ci-dessous.

➔ Installez le paquet « unzip » sur votre machine Debian

### apt install unzip

Téléchargez, à l'aide de la commande « **wget** », le plugin FusionInventory. Utilisez le lien **GitHub** ci-dessous. Ici, nous avons téléchargé le plugin FusionInventory dans le dossier « **home** » du « **root** » :

**wget** <https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.zip>

Décompressez le **plugin** téléchargé avec la commande « **unzip** »

### unzip fusioninventory-10.0.3+1.0.zip

Une fois le paquet « zip » décompressé, un dossier « fusioninventory » est créé

Déplacez ce dossier dans l'emplacement d'installation de GLPI (en l'occurrence « **/var/www/html/glpi/plugins** »)

### mv fusioninventory /var/www/html/glpi/plugins

Vérifiez que le **dossier du plugin FusionInventory** est bien présent dans les plugins de GLPI

### cd /var/www/html/glpi/plugins

ls

```
root@debian:/var/www/html/glpi/plugins# ls
fusioninventory  remove.txt
```

## Etape 7 : installation du plugin fusioninventory dans glpi 10

➔ Connectez-vous au tableau de bord de votre GLPI.

➔ Dans le volet de gauche, cliquez sur « **Configuration** » et « **Plugins** » ; le plugin FusionInventory doit être présent dans la liste affichée

Configuration									
Intitulés									
<input type="checkbox"/>	NOM *	DOSSIER	VERSION	LICENCE	STATUT	AUTEURS	SITE WEB	ACTIONS	
<input type="checkbox"/>	FusionInventory	fusioninventory	10.0.3+1.0	AGPLv3+	Non installé	David DURIEUX & FusionInventory team	<a href="#">🔗</a>	<a href="#">+</a>	



- ➔ Cliquez sur le « + » qui se trouve à droite dans la colonne « Actions » afin d'installer le plugin
- ➔ Patientez pendant l'installation du plugin : une fenêtre s'affiche

Installation of plugin FusionInventory (0 seconde)
Clean data from old installation of the plugin (0 seconde)
Clean rules from old installation of the plugin (0 seconde)
Creation tables in database (0 seconde)

- ➔ Cliquez **sur le bouton d'activation du plugin** (sur la droite, dans la colonne « Actions »)

<input type="checkbox"/>	NOM	DOSSIER	VERSION	LICENCE	STATUT	AUTEURS	SITE WEB	ACTIONS
<input type="checkbox"/>	FusionInventory	fusioninventory	10.0.3+1.0	AGPLv3+	Installé / non activé	David DURIEUX & FusionInventory team	<a href="#">🔗</a>	<a href="#">🔴</a> <a href="#">🔵</a>

- ➔ Cliquez sur **le nom du plugin** afin de le configurer ; une nouvelle fenêtre s'affiche avec le message « **Le cron de GLPI ne fonctionne pas** » :



- ➔ Pour résoudre ce problème, cliquez, dans le volet de gauche, sur « **Configuration** » et « **Actions automatiques** »
- ➔ Rendez-vous sur la page 3 et cliquez sur « **taskscheduler** »

☐ **taskscheduler**      Gestion des tâches      taskscheduler

- ➔ Cliquez, dans la rubrique « **Prochaine exécution** », sur « **Exécuter** »
- ➔ Cliquez le bouton « **Sauvegarder** »