

PREDHOMME GUILLAUME

Je me connecte avec l'utilisateur root, puis je met à jour mon système :

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

Pour l'installation du serveur LAMP

Pour notre serveur LAMP, on installe apache2 ainsi que mariadb et php.

```
apt install apache2 mariadb-server php -y
```

Ensuite on active le apache2 et mariadb au démarrage de la machine.

```
systemctl enable apache2 mariadb
```

Installation de GLPI 10

GLPI a besoin de perl ainsi que « quelques » extensions php.

```
apt install perl -y
```

```
apt install php-ldap php-imap php-apcu php-xmldrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd  
php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

On recharge apache:

```
systemctl reload apache2
```

Maintenant on télécharge le code de GLPI sur le site officiel <https://glpi-project.org/downloads>.

```
cd /tmp/
```

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

Je décompresse le fichier et le mettre dans le dossier /var/www/html

```
tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
```

Je change les permissions sur le dossier de GLPI afin que le serveur web Apache puisse y accéder :

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

```
chmod -R 775 /var/www/html/glpi
```

Création de la base de données

J'utilise MariaDB pour la partie base de données (SQL). Je créer une base de données, un utilisateur et je donne la permission à ce dernier de travailler sur ma base de données.

```
mysql -u root
```

Dans le terminal de mariaDB :

```
create database glpi;
```

```
create user glpiuser@localhost identified by 'motdepasse';
```

```
grant all privileges on glpi.* to glpiuser@localhost;
```

flush privileges;

exit;

Voici ce que donne la configuration de la VM avec Debian mysql et php:

```
login incorrect
Debian login: debian
Password:
Linux debian 5.10.0-21-amd64 #1 SMP Debian 5.10.162-1 (2023-01-21) x86_64

The programs included with the Debian GNU/Linux system are free software;
the exact distribution terms for each program are described in the
individual files in /usr/share/doc/*/copyright.

Debian GNU/Linux comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY, to the extent
permitted by applicable law.
debian@debian:~$ su root
-bash: root : commande introuvable
debian@debian:~$ su _
su: l'utilisateur _ n'existe pas ou l'entrée de l'utilisateur ne contient pas tous les champs requi
debian@debian:~$ su -
Mot de passe :
su: Échec de l'authentification
debian@debian:~$ _
```

```
Mot de passe :
su: Échec de l'authentification
debian@debian:~$ su root
Mot de passe :
root@debian:/home/debian# _
```

```
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xml.ini with new version
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xmlreader.ini with new version
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xmlwriter.ini with new version
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xsl.ini with new version
Paramétrage de php7.4-xmlrpc (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xmlrpc.ini with new version
Paramétrage de php-apcu-bc (1.0.5-5) ...
Paramétrage de php-bz2 (2:7.4+76) ...
Paramétrage de fontconfig-config (2.13.1-4.2) ...
Paramétrage de php7.4-imap (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/imap.ini with new version
Paramétrage de php7.4-mbstring (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/mbstring.ini with new version
Paramétrage de php-mbstring (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php-ldap (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php-imap (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php-xmlrpc (2:7.4+76) ...
Paramétrage de libfontconfig1:amd64 (2.13.1-4.2) ...
Paramétrage de php-xml (2:7.4+76) ...
Paramétrage de libgd3:amd64 (2.3.0-2) ...
Paramétrage de php7.4-gd (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/gd.ini with new version
Paramétrage de php-gd (2:7.4+76) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libc-bin (2.31-13+deb11u5) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour man-db (2.9.4-2) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
root@debian:/home/debian# _
```

```

Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xml.ini with new version
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xmlreader.ini with new version
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xmlwriter.ini with new version
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xsl.ini with new version
Paramétrage de php7.4-xmldrpc (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/xmldrpc.ini with new version
Paramétrage de php-apcu-bc (1.0.5-5) ...
Paramétrage de php-bz2 (2:7.4+76) ...
Paramétrage de fontconfig-config (2.13.1-4.2) ...
Paramétrage de php7.4-imap (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/imap.ini with new version
Paramétrage de php7.4-mbstring (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/mbstring.ini with new version
Paramétrage de php-mbstring (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php-ldap (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php-imap (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php-xmldrpc (2:7.4+76) ...
Paramétrage de libfontconfig1:amd64 (2.13.1-4.2) ...
Paramétrage de php-xml (2:7.4+76) ...
Paramétrage de libgd3:amd64 (2.3.0-2) ...
Paramétrage de php7.4-gd (7.4.33-1+deb11u1) ...
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/gd.ini with new version
Paramétrage de php-gd (2:7.4+76) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libc-bin (2.31-13+deb11u5) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour man-db (2.9.4-2) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
root@debian:/home/debian# _

```

```

Traitement des actions différées (« triggers ») pour libc-bin (2.31-13+deb11u5) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour man-db (2.9.4-2) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
root@debian:/home/debian# systemctl reload apache2
root@debian:/home/debian# cd /tmp/
root@debian:/tmp# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
--2023-02-07 11:40:43-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connexion à github.com (github.com)|140.82.121.4|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/135e76df-13be-428b-bid4-16e718d81365?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4C5VEH53A%2F20230207%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230207T104043Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=42af368aed5df451b8a56e13258a811dd4d407bef7bba1d4f2a08e474bf4a84e8&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [suivant]
--2023-02-07 11:40:43-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/135e76df-13be-428b-bid4-16e718d81365?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4C5VEH53A%2F20230207%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230207T104043Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=42af368aed5df451b8a56e13258a811dd4d407bef7bba1d4f2a08e474bf4a84e8&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.110.133, 185.199.111.133, 185.199.108.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.199.110.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz 100%[=====] 84,68M 4,58MB/s ds 19s

2023-02-07 11:41:03 (4,37 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789620]

root@debian:/tmp#

```

```
taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz          100%[=====] 84,68M  4,58MB/s   ds 19s

2023-02-07 11:41:03 (4,37 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789620]

root@debian:/tmp# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
root@debian:/tmp# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/tmp# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@debian:/tmp# _
```

```
taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz          100%[=====] 84,68M  4,58MB/s   ds 19s

2023-02-07 11:41:03 (4,37 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789620]

root@debian:/tmp# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
root@debian:/tmp# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/tmp# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@debian:/tmp# _
```

```
[1]+  Stoppé          mysql -u root
root@debian:/tmp# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 31
Server version: 10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> create database glpi;
ERROR 1007 (HY000): Can't create database 'glpi'; database exists
MariaDB [(none)]> use databse glpi;
ERROR 1049 (42000): Unknown database 'databse'
MariaDB [(none)]> use glpi;
Database changed
MariaDB [glpi]> create user glpiuser identified by 'motdepasse';
Query OK, 0 rows affected (0,006 sec)

MariaDB [glpi]> grant all privileges on glpi.* to glpiuser;
Query OK, 0 rows affected (0,005 sec)

MariaDB [glpi]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)

MariaDB [glpi]> exit;
Bye
root@debian:/tmp#
```

```
[1]+  Stoppé          mysql -u root
root@debian:/tmp# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 31
Server version: 10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> create database glpi;
ERROR 1007 (HY000): Can't create database 'glpi'; database exists
MariaDB [(none)]> use databse glpi;
ERROR 1049 (42000): Unknown database 'databse'
MariaDB [(none)]> use glpi;
Database changed
MariaDB [glpi]> create user glpiuser identified by 'motdepasse';
Query OK, 0 rows affected (0,006 sec)

MariaDB [glpi]> grant all privileges on glpi.* to glpiuser;
Query OK, 0 rows affected (0,005 sec)

MariaDB [glpi]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)

MariaDB [glpi]> exit;
Bye
root@debian:/tmp#
```

```

Password:
Linux debian 5.10.0-21-amd64 #1 SMP Debian 5.10.162-1 (2023-01-21) x86_64

The programs included with the Debian GNU/Linux system are free software;
the exact distribution terms for each program are described in the
individual files in /usr/share/doc/*/copyright.

Debian GNU/Linux comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY, to the extent
permitted by applicable law.
Last login: Tue Feb  7 11:17:37 CET 2023 on tty1
debian@debian:~$ ip a
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UNKNOWN group default qlen 1000
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: enp0s3: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc pfifo_fast state UP group default qlen 1000
    link/ether 08:00:27:b0:86:ff brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    inet 192.168.0.27/24 brd 192.168.0.255 scope global dynamic enp0s3
        valid_lft 86389sec preferred_lft 86389sec
    inet6 fe80::a00:27ff:fe67:b086/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
debian@debian:~$ [  738.153281] watchdog: BUG: soft lockup - CPU#1 stuck for 192s! [swapper/1:0]

Message from syslogd@debian at Feb  7 13:04:09 ...
kernel: [  738.153281] watchdog: BUG: soft lockup - CPU#1 stuck for 192s! [swapper/1:0]
[ 3667.429814] rcu: INFO: rcu_sched detected stalls on CPUs/tasks:
[ 3667.430079] rcu: #0-...: (0 ticks this GP) idle=252/1/0x4000000000000000 softirq=4891/4891 fqs=0
[ 3667.431771] rcu: rcu_sched kthread starved for 730867 jiffies! g12277 f0x0 RCU_GP_WAIT_FQS(5) ->s
tate=0x402 ->cpu=1
[ 3667.438756] rcu: #Unless rcu_sched kthread gets sufficient CPU time, OOM is now expected behavior
[ 3667.440397] rcu: RCU grace-period kthread stack dump:

```

Maintenant, nous sommes connectés avec le serveur GLPI grâce à l'adresse IP



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 2

Test de connexion à la base de données

✓ Connexion à la base de données réussie

Veillez sélectionner une base de données :

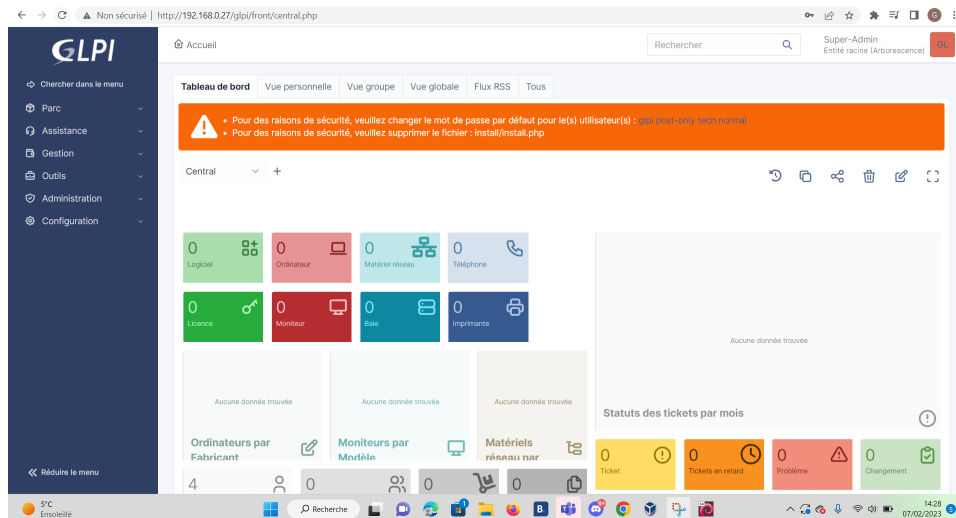
Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

☒

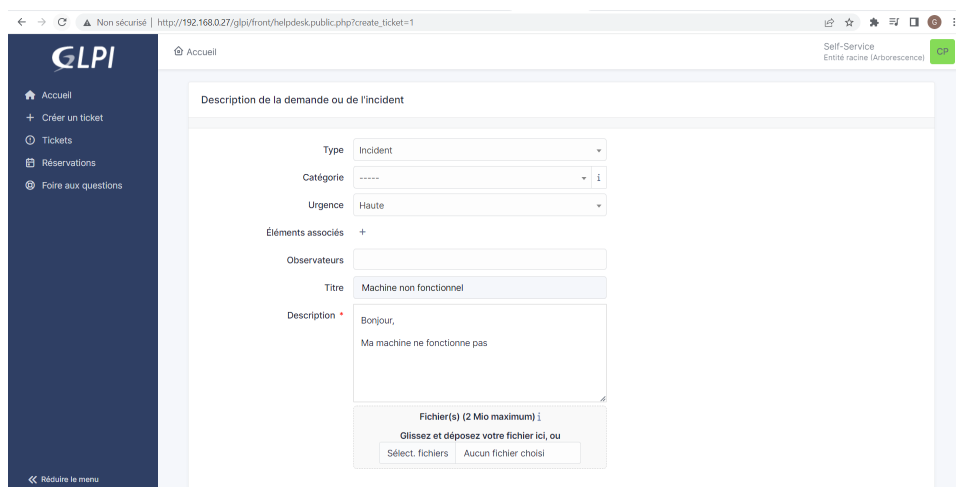
☐ glpi

Continuer >

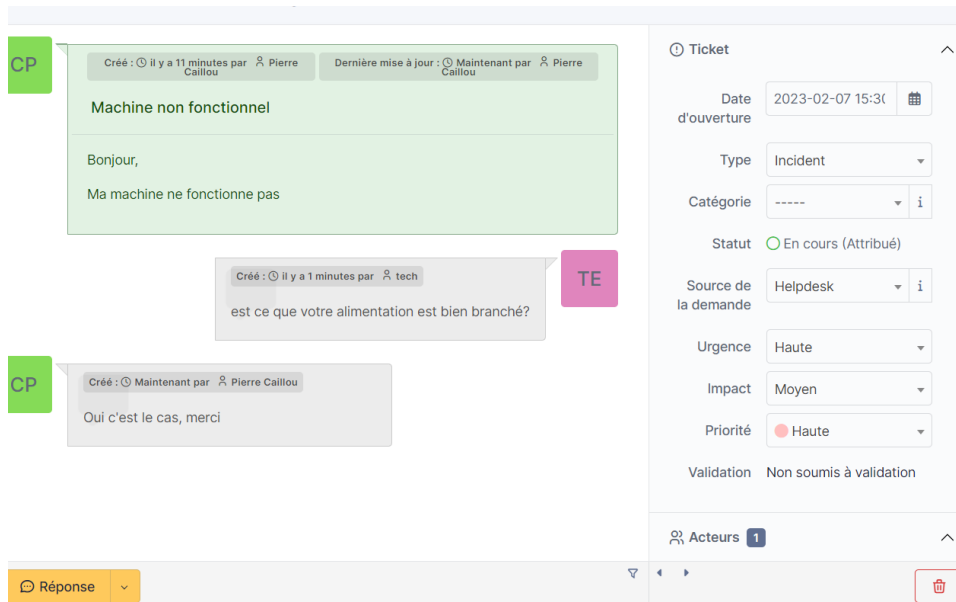
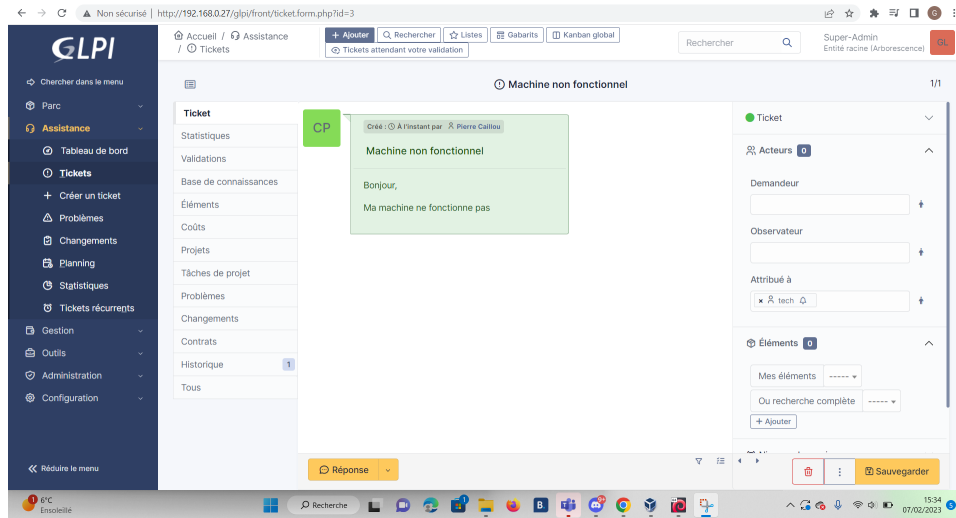
On change le mot de passe et supprimons le dossier d'installation avec la commande:
`rm -fr /var/www/html/glpi/install`



On crée plusieurs profils d'utilisateurs, client et technicien.



Nous créons un ticket à partir de l'utilisateur client et répondons avec l'utilisateur technicien qui a reçu la permission par l'admin



Les deux prochaines questions sont des simulations de situations de problèmes entre client et technicien

Question 16:

Ticket

3

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical

11

All

Created: 7 minutes ago by oui oui Last update: Now by tech

Demande suspecte

Bonjour,

Etant allé sur un site de streaming, j'ai eu un popup disant comme quoi j'ai été infecté par un virus et que je devais appelé un numéro affiché comme étant celui du service client de Microsoft. Je trouve cela suspect et j'ai peur que ce soit une arnaque.

Pouvez vous m'aider svp?

Merci

Created: 3 minutes ago by tech

Bonjour, en effet ce genre de page sur des sites de streaming non fiable est suspect. Le service Microsoft est

09 70 01 90 90

Regardez si le numéro affiché est bien celui ci, si ce n'est pas le cas alors c'est une arnaque.

Answer

Ticket

Opening date: 2023-02-07 16:21

Type: Request

Category: -----

Status: Closed

Request source: Helpdesk

Urgency: Very high

Impact: Medium

Priority: High

Approval: Not subject to approval

Actors: 1

Save

Home / Assistance / Tickets

+ Add

Search

Lists

Templates

Global Kanban

Search...

Technician

Entité racine (tree structure)

TE

Ticket

3

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical

11

All

Created: 3 minutes ago by tech

Bonjour, en effet ce genre de page sur des sites de streaming non fiable est suspect. Le service Microsoft est

09 70 01 90 90

Regardez si le numéro affiché est bien celui ci, si ce n'est pas le cas alors c'est une arnaque.

Created: 1 minutes ago by oui oui

En effet, le numero n'est pas le meme, apres renseignement aupres du service client de Microsoft, il s'agit bien d'une arnaque.

Merci de m'avoir aidé

Created: Now by tech

Si vous avez besoin d'une autre information, nous serons ravis de vous répondre.

Bonne journée à vous.

Answer

Ticket

Opening date: 2023-02-07 16:21

Type: Request

Category: -----

Status: Closed

Request source: Helpdesk

Urgency: Very high

Impact: Medium

Priority: High

Approval: Not subject to approval

Actors: 1

Save

Question 17:

Home / Assistance / Tickets

+ Add

Search

Lists

Templates

Global Kanban

Search...

Technician
Entité racine (tree structure)

TE

Problème de connexion

Ticket

3

LL

Created: 4 minutes ago by loe lolo

Last update: Just now by tech

Problème de connexion

Bonjour,

Je vous contacte car je n'arrive pas à me connecter twitter, je ne me souviens plus de mon mot de passe.

Created: 1 minutes ago by tech

TE

Bonjour,

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, il suffit de cliquer sur "mot de passe oublié" lorsque vous essayez de vous connecter. Vous recevrez un mail à votre adresse mail lié à votre compte Twitter, et vous pourrez ainsi le modifier.

Cordialement.

Created: Just now by loe lolo

LL

Merci, en suivant vos instructions j'ai réussi à le changer et à me connecter sur mon compte twitter

Answer

Ticket

Opening date

2023-02-07 16:4

Type

Incident

Category

Status

Closed

Request source

Helpdesk

Urgency

Medium

Impact

Medium

Priority

Medium

Approval

Not subject to approval

Actors

1

Save

Recherche

16:47

07/02/2023

Home / Assistance / Tickets

+ Add

Search

Lists

Templates

Global Kanban

Search...

Technician
Entité racine (tree structure)

TE

Problème de connexion

Ticket

3

Je vous contacte car je n'arrive pas à me connecter twitter, je ne me souviens plus de mon mot de passe.

Created: 1 minutes ago by tech

TE

Bonjour,

Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, il suffit de cliquer sur "mot de passe oublié" lorsque vous essayez de vous connecter. Vous recevrez un mail à votre adresse mail lié à votre compte Twitter, et vous pourrez ainsi le modifier.

Cordialement.

Created: Just now by loe lolo

LL

Merci, en suivant vos instructions j'ai réussi à le changer et à me connecter sur mon compte twitter.

Created: Just now by tech

TE

Si vous avez de nouveau un problème, n'hésitez pas à nous recontacter.

Answer

Ticket

Opening date

2023-02-07 16:4

Type

Incident

Category

Status

Closed

Request source

Helpdesk

Urgency

Medium

Impact

Medium

Priority

Medium

Approval

Not subject to approval

Actors

1

Save

Recherche

16:48

07/02/2023