

A	Année	2024
	Ecole	1A SIO
	Filière(s)	Tronc Commun
Module		Atelier de Professionnalisation
Objet		Projet Système Réseau
Année scolaire		2024/2025

<b>Objectifs :</b>	<p>Réaliser un BENCHMARK afin de comparer des solutions de Gestion de parc informatique</p> <p>Utiliser une solution de Gestion de Parc Informatique et de Gestion des incidents.</p>
<b>URL :</b>	La documentation de GLPI : <a href="https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/">https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/</a>

## **Table des matières**

<b><u>Présentation du contexte</u></b>	<b>2</b>
<b><u>1. BENCHMARK de solutions</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2. Création et paramétrage d'une instance de GLPI</u></b>	<b>4</b>
2.1. <u>Création d'une instance</u>	4
2.2. <u>Paramétrage de votre instance</u>	6
<b><u>3. GLPI et Parc Informatique</u></b>	<b>7</b>
3.1. <u>Organigramme de l'organisation</u>	7
3.2. <u>Bâtiments de l'organisation</u>	7
3.3. <u>Gestion des utilisateurs</u>	9
3.3.1. <u>Rôles disponibles</u>	9
3.3.2. <u>Création des utilisateurs</u>	9
3.3.3. <u>Gestion des équipements</u>	10
3.3.4. <u>Gestion des contrats</u>	10

## PRÉSENTATION DU CONTEXTE

Dans la cadre de votre stage de 1<sup>ère</sup> année, vous êtes accueilli(e) par l'administrateur Système & Réseau du service informatique d'ETENSUP, un établissement d'enseignement supérieur.

A ce titre, il est amené à vous expliquer son travail quotidien et à vous expliquer les problématiques auxquelles il est confronté.

Par exemple, il vous indique qu'il lui est très difficile de maintenir le parc informatique de l'établissement.

En effet, les fournisseurs ne respectent pas toujours les règles d'intégration des postes auxquelles ils sont tenus contractuellement. Et les utilisateurs ne sont pas exempts de tout reproche dans la gestion des incidents qu'ils sont amenés à remonter auprès du support IT.

Il en découle qu'à l'heure actuelle :

- Il ignore si les postes de l'établissement sont à jour au niveau de l'anti-virus et si les dernières mises à jour des systèmes sont installées.
- Il ne connaît pas l'ensemble des logiciels installés. Il ne sait pas non plus s'ils sont gratuits ou s'ils nécessitent une licence payante (ni l'existence de celle-ci)
- Il s'est aperçu qu'il y a différentes versions pour un même logiciel de bureautique.
- Certains matériels ne sont peut-être plus sous garantie ou en passe de ne plus l'être.
- Il arrive qu'il y ait des conflits d'adresses IP car tous les équipements ne sont pas en attribution dynamique et certaines adresses saisies manuellement sont redondantes.
- Il est difficile d'identifier certains postes car les noms d'hôtes ne respectent pas les règles de composition

D'autre part, il n'a aucune connaissance de la configuration des machines.

Il apparaît évident qu'il est, dans un premier temps, nécessaire d'identifier une solution qui puisse permettre **d'automatiser la gestion du parc informatique de l'organisation.**

1.

## BENCHMARK DE SOLUTIONS

L'administrateur Système & Réseau vous demande d'effectuer des recherches afin de lister différents outils permettant d'assurer la gestion d'un parc informatique, par exemple en analysant permettant de stocker pour chaque poste la configuration matérielle et les applicatifs installés.

Ces outils doivent être gratuits.

Vous devez lui rendre à l'issue de vos recherches un tableau comparatif qui, pour chaque solution, fera apparaître entre autres :

- Le Système d'exploitation nécessaire
- La disponibilité, ou non, de l'application en mode SaaS
- Les principales fonctionnalités disponibles
- Les éventuelles possibilités d'interfaçage
- Les possibilités de disposer d'une version de démonstration

Ce tableau comparatif se limitera à 4 solutions, incluant GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique).

**Rendu attendu pour la fin de la séance 1 :**

**Tableau comparatif des 4 solutions.**

Votre choix s'est finalement porté sur la solution sur la solution GLPI.

L'éditeur a mis à votre disposition une version de démonstration qui va vous permettre de tester et d'éprouver les principales fonctionnalités.

Elle est accessible sur l'URL suivante :

<https://glpi-project.org/fr/>

La documentation de la solution peut être consultée à l'adresse suivante :

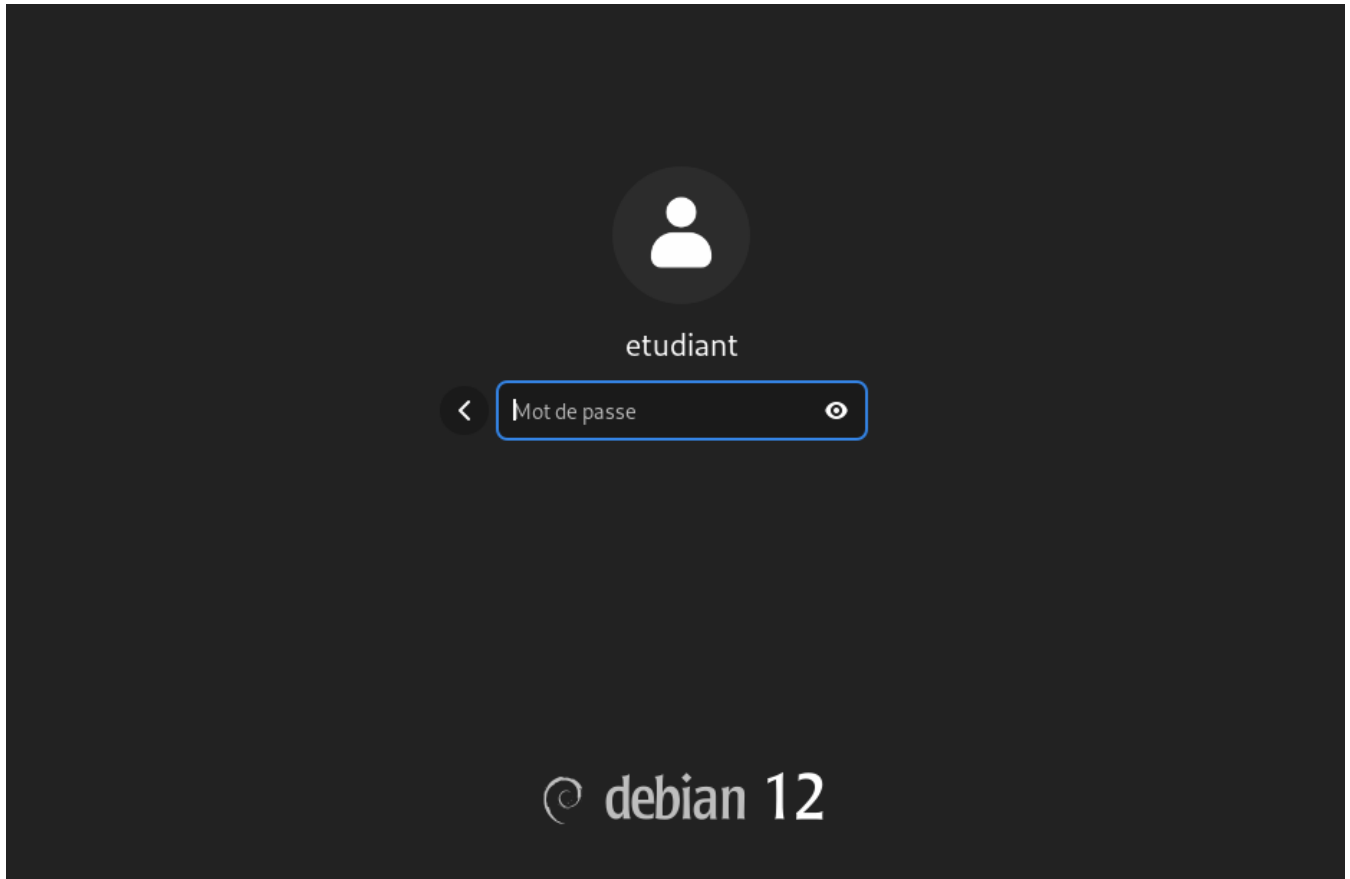
<https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/>

L'étape suivante va donc être de créer et de peupler une instance de GLPI de façon à être capable **d'améliorer la Gestion du parc informatique** de l'organisation.

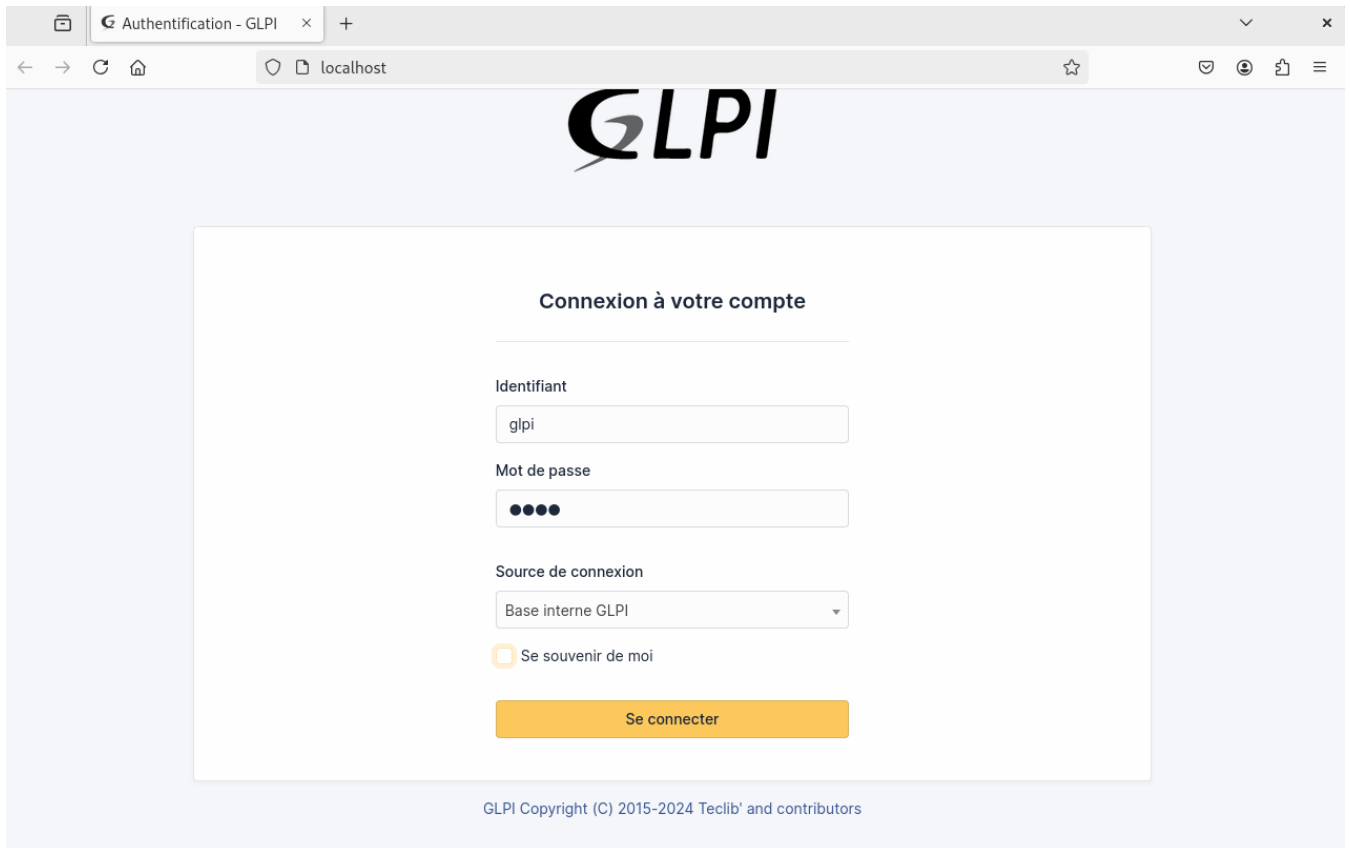
2.

## 2.1. Démarrage GLPI

Lancer la VM GLPI en utilisant le mot de passe *sio1*



Lancer Firefox et connecter vous à GLPI en utilisant l'utilisateur *glpi* et le mot de passe *glpi*



Authentification - GLPI

localhost

# GLPI

## Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

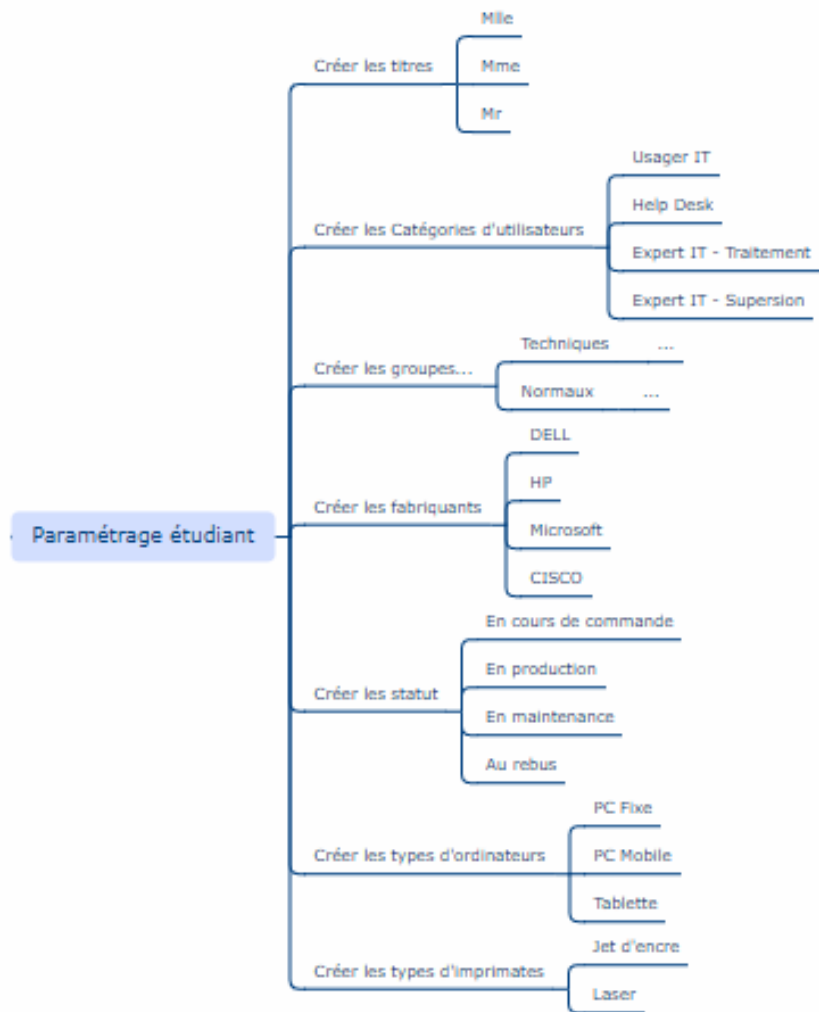
☐ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

## 2.2. Paramétrage de votre instance

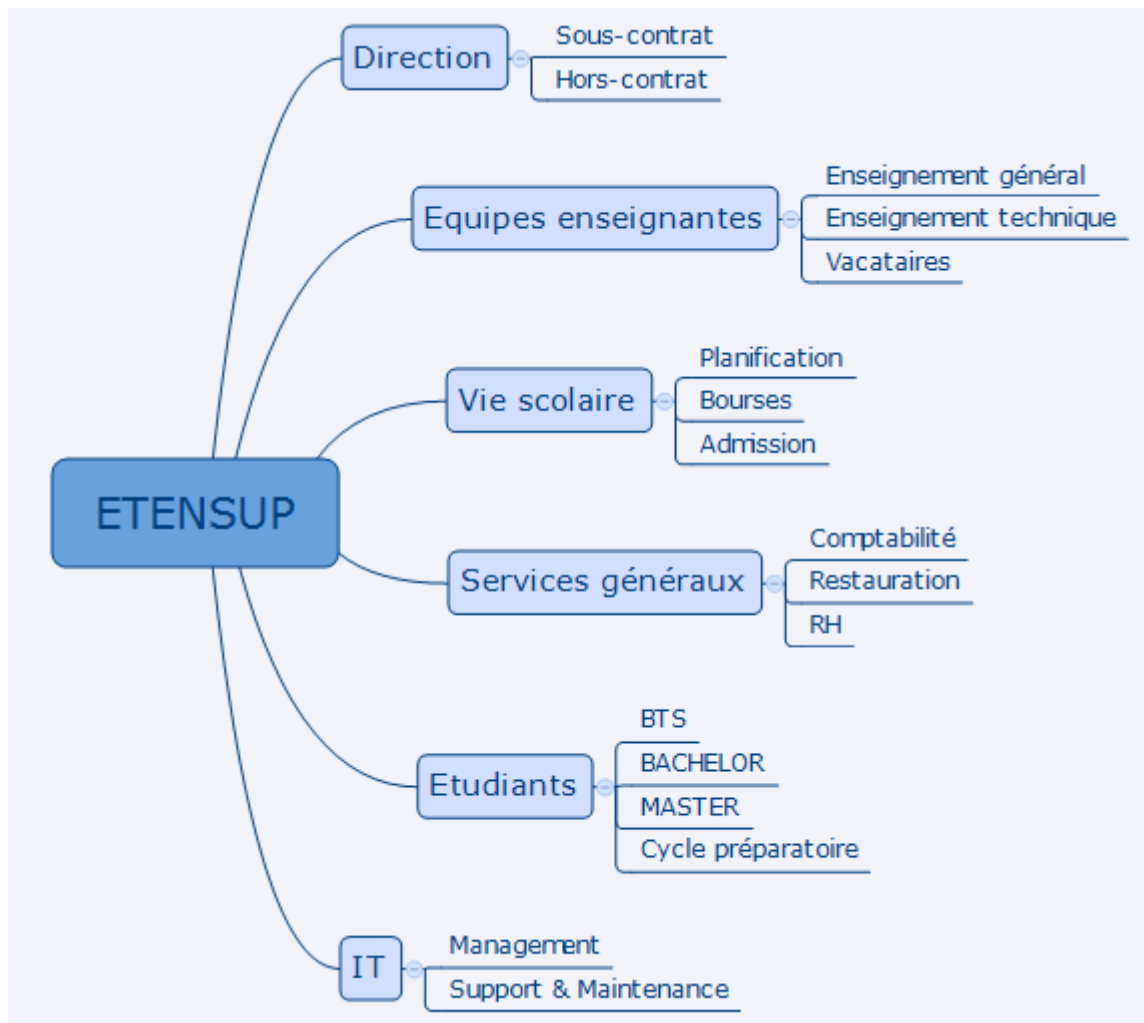
Au fur et à mesure des questions, vous serez amené à paramétrer l'application de la façon suivante :



### 3. GLPI ET PARC INFORMATIQUE

#### 3.1. Organigramme de l'organisation

Dans un premier temps, on vous fournit l'organigramme d'ETENSUP :



Identifiez quel « objet » GLPI utiliser. Créez cet organigramme dans l'instance GLPI de test. Vous veillerez à renommer votre premier niveau en ETENSUP.

**Rendu attendu pour la fin de séance 2 :**

Courte description de l'objet GLPI utilisé : l'objet GLPI utilisé est l'entité est il péremer de crée des yérachi fonctionelle.

Copie d'écran commentée du résultat. :

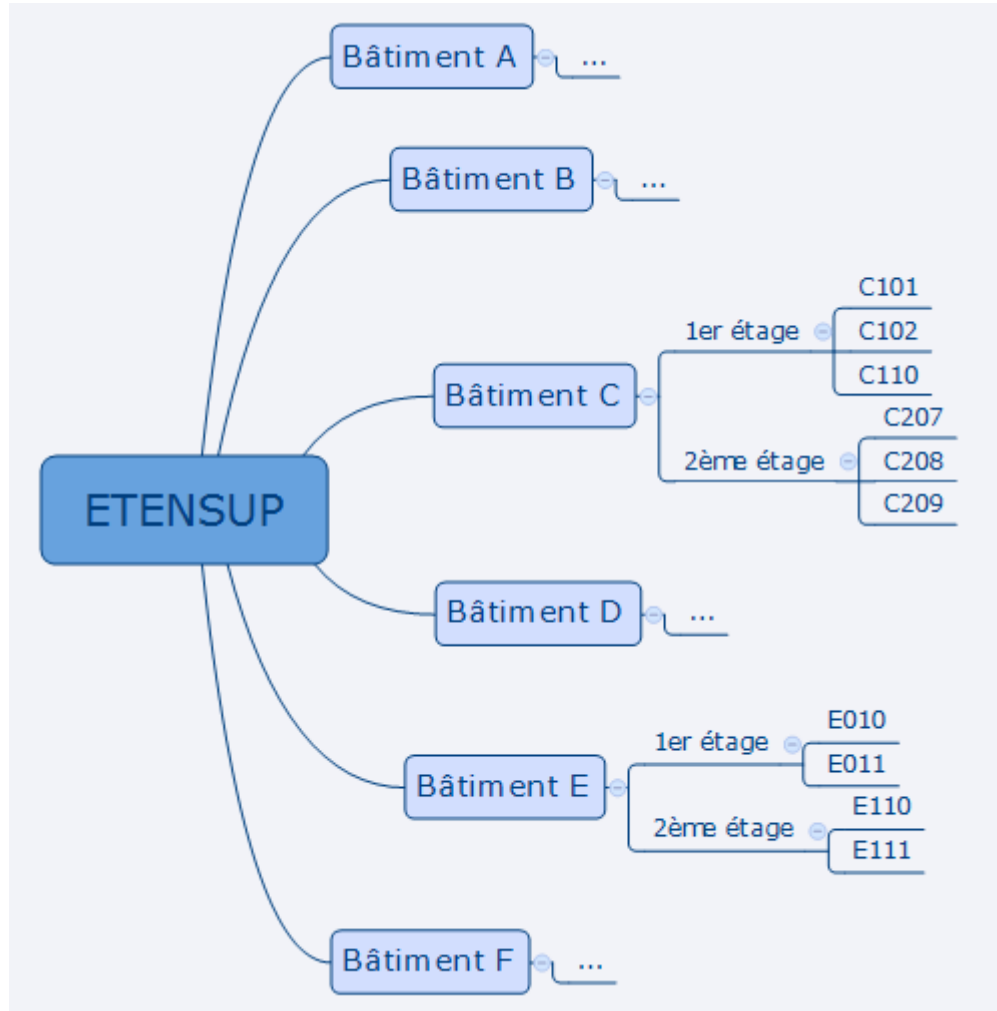
<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET ^
<input type="checkbox"/>	ETENUP
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Direction
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Direction > Hors-contrat
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Direction > Sous-contrat
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Equipes enseignantes
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Equipes enseignantes > Enseignement général
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Equipes enseignantes > Enseignement technique
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Equipes enseignantes > Vacataires
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Etudiants
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Etudiants > BACHELOR
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Etudiants > BTS
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Etudiants > Cycle préparatoire
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Etudiants > MASTER
<input type="checkbox"/>	ETENUP > IT
<input type="checkbox"/>	ETENUP > IT > Management
<input type="checkbox"/>	ETENUP > IT > Support & Maintenance
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Services généraux
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Services généraux > Comptabilité
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Services généraux > Restauration
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Services généraux > RH
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Vie scolaire
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Vie scolaire > Admission
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Vie scolaire > Bourses
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Vie scolaire > Planification

### 3.2.



## Bâtiments de l'organisation

ETENSUP a également détaillé les différents bâtiments susceptibles d'accueillir des équipements informatiques (PC, serveur, tablette, ...).



Après avoir identifié quel « objet » GLPI utiliser, créez ces bâtiments dans GLPI.

### Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Courte description de l'objet GLPI utilisé : l'objet GLPI utilisé est l'entité est il péremer de crée des yérachi géographique.

Copie commentée d'écran du résultat. :

<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET ^
<input type="checkbox"/>	ETENUP
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment A
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment B
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 1er étage
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 1er étage > C101
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 1er étage > C102
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 1er étage > C110
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 2ème étage
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 2ème étage > C207
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 2ème étage > C208
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment C > 2ème étage > C209
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment D
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E > 1er étage
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E > 1er étage > E010
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E > 1er étage > E011
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E > 2ème étage
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E > 2ème étage > E110
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment E > 2ème étage > E111
<input type="checkbox"/>	ETENUP > Bâtiment F

### 3.3. Gestion des utilisateurs

#### 3.3.1. Rôles disponibles

GLPI permet de créer des utilisateurs ayant la possibilité d'accéder aux données de la base et d'accéder aux différentes fonctionnalités de l'application, par exemple de créer des tickets (ou incidents).

Chaque utilisateur se voit affecter un « profil » permettant de réaliser un certain nombre d'opérations.

En vous référant à la documentation utilisateur, listez les différents profils disponibles, ainsi que les principales actions qu'ils peuvent réaliser.

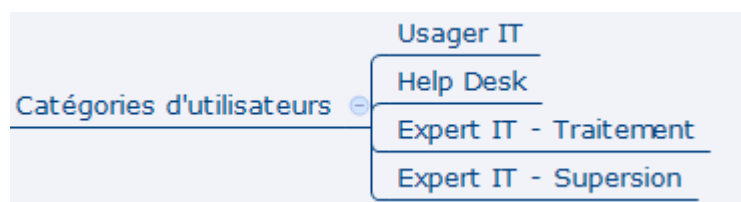
**Rendu attendu pour la fin de séance 2 :**

Tableau avec, par profil, un descriptif des principales actions pouvant être réalisées.

Profil	Description des principales actions
Super-Admin	Accès total à toutes les fonctionnalités de GLPI : gestion des entités, configuration de l'application, gestion des utilisateurs, gestion complète des données et des droits d'accès.
Admin	Gestion de l'entité à laquelle il est rattaché : administration des utilisateurs de l'entité, gestion des équipements, des tickets, des contrats et des licences au sein de son périmètre.
Technicien	Création et gestion des tickets, gestion des inventaires (équipements), affectation et résolution des incidents, accès limité à certaines données selon les permissions attribuées.
Observateur	Consultation des données de l'entité, accès en lecture seule aux tickets, inventaires et rapports ; utile pour le suivi des opérations sans pouvoir les modifier.
Utilisateur	Création de tickets pour signaler des incidents, suivi de l'état de ses propres demandes, accès limité à ses informations et à ses demandes personnelles.
Self-Service	Accès limité à la création de tickets pour signaler des incidents et au suivi des tickets ouverts, sans accès aux autres données ni fonctionnalités avancées de l'application.

### 3.3.2. Création des utilisateurs

En plus d'un profil (issu du paramétrage GLPI), un utilisateur est également associé à une catégorie :



Un utilisateur est également associé à un titre :

Créer les titres	Mlle
	Mme
	Mr

Après avoir créé les catégories d'utilisateurs et les titres, il vous est demandé de créer un utilisateur par profil. Vous serez vigilant aux points suivants :

- Ne pas renseigner de valeurs farfelues
- Mémorisez les identifiants (login / mot de passe) saisis.

### Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

#### Copie d'écran commentée des utilisateurs créés

Identifiant	dupon		Image	<div>DE</div> <div>Fichier(s) (2 M)</div> <div>Glissez et déposez</div> <div>Parcourir... Aucun</div> <div><input type="checkbox"/> Effacer</div>
Nom de famille	ecran			
Prénom	dupon			
Mot de passe				
Confirmation mot de passe				
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.			
Actif	Oui		Courriels +	<input type="radio"/>
Valide depuis			Valide jusqu'à	
Téléphone			Authentification	Base interne GLPI
Téléphone mobile			Catégorie	Usager IT <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/>
Téléphone 2				
Matricule			Commentaires	
Titre	Mr <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/>			
Lieu	----- <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="📍"/>			
Profil par défaut	-----		Entité par défaut	ETENUP <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/>

Identifiant	<input type="text" value="duponV2"/>			
Nom de famille	<input type="text" value="ecran"/>			
Prénom	<input type="text" value="duponV2"/>			
Mot de passe	<input type="password"/>	Image	<div>DE</div> <div>Fichier(s) (2 Mio r</div> <div>Glissez et déposez vo</div> <div>Parcourir...    Aucun fi</div> <div><input type="checkbox"/> Effacer</div>	
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>			
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.			
Actif	<input type="button" value="Oui"/>	Courriels +		<input type="text"/>
Valide depuis	<input type="text"/>	<input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="⊕"/>	Valide jusqu'à	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>		Authentification	Base interne GLPI
Téléphone mobile	<input type="text"/>		Catégorie	Help Desk <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="⊕"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>			
Matricule	<input type="text"/>		Commentaires	<input type="text"/>
Titre	<input type="button" value="Mme"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="⊕"/>			
Lieu	<input type="button" value="-----"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="⊕"/> <input type="button" value="📍"/>			
Profil par défaut	<input type="button" value="-----"/>		Entité par défaut	<input type="button" value="ETENUP"/> <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="⊕"/>

Identifiant	duponV3		Image	<div>DE</div> <div>Fichier(s) (2)</div> <div>Glissez et déposez</div> <div>Parcourir... <span>Aucun</span></div> <div><input type="checkbox"/> Effacer</div>
Nom de famille	ecran			
Prénom	duponV3			
Mot de passe				
Confirmation mot de passe				
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.			
Actif	Oui ▼		Courriels +	<input type="radio"/>
Valide depuis			Valide jusqu'à	
Téléphone			Authentification	Base interne GLPI
Téléphone mobile			Catégorie	Expert IT - Traitement
Téléphone 2				
Matricule			Commentaires	
Titre	Mlle ▼ i +			
Lieu	----- ▼ i +			
Profil par défaut	----- ▼		Entité par défaut	ETENUP ▼ i +
Identifiant	duponV4		Image	<div>DE</div> <div>Fichier(s) (2)</div> <div>Glissez et déposez</div> <div>Parcourir... <span>Aucun</span></div> <div><input type="checkbox"/> Effacer</div>
Nom de famille	ecran			
Prénom	duponV4			
Mot de passe				
Confirmation mot de passe				
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.			
Actif	Oui ▼		Courriels +	<input type="radio"/>
Valide depuis			Valide jusqu'à	
Téléphone			Authentification	Base interne GLPI
Téléphone mobile			Catégorie	Usager IT ▼ i +
Téléphone 2				
Matricule			Commentaires	
Titre	Mr ▼ i +			
Lieu	----- ▼ i +			
Profil par défaut	----- ▼		Entité par défaut	ETENUP ▼ i +

Une fois les utilisateurs créés, connectez-vous à l'application afin de constater que les fonctionnalités proposées dépendent du profil.

### 3.3.3. Gestion des équipements

Un ticket (ou incident) GLPI est généralement associé à une ressource du Système d'Information de l'organisation. Ces ressources peuvent être de type :

- Matériel (ordinateurs, équipements réseaux, périphériques d'impression, ...)
- Téléphonie (PABX, téléphone sur IP, ...)
- Logiciel (système d'exploitation, logiciel métier, ...)

Il vous est demandé de créer une ressource pour chaque type, à savoir :

- Un logiciel
- Un ordinateur
- Un matériel réseau
- Un téléphone
- Une licence
- Un moniteur
- Une baie
- Une imprimante

Soyez vigilant aux points suivants ne pas renseigner de valeurs farfelues.

**Rendu attendu pour la fin de séance 2 :**

**~~Copie d'écran commentée (uniquement deux équipements).~~**

Ordinateur - MCNEALY

ETENUP

Sous-entités i

Actions v

1/1

Nom	MCNEALY	Statut	marche	i	+
Lieu	lilimayrac	Type d'ordinateur	HP-fixe	i	+
Technicien responsable	----	Fabricant	----	i	+
Groupe responsable	----	Modèle	----	i	+
Usager numéro		Numéro de série			
Usager		Numéro d'inventaire			
Utilisateur	ecran duponV2	Réseau	----	i	+
Groupe	----	UUID			
Commentaires		Source de mise à jour	----	i	+

Logiciel - excel

ETENUP

Sous-entités i

Actions v

1/1

Nom	excel	Associable à un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Lieu	lilimayrac	Technicien responsable	----
Éditeur	----	Groupe responsable	----
Utilisateur	ecran duponV3	Groupe	----
Commentaires		Images	<div>Fichier(s) (2 Mio maximum) i</div> <div>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</div> <div>Parcourir... Aucun fichier sélectionné.</div>
Mise à jour	<input type="checkbox"/> de ----	Catégorie de logiciel	----

### 3.3.4. Gestion des contrats

Enfin, un service informatique peut être amené à souscrire un contrat de prestation de service auprès d'un fournisseur.

Ce contrat peut notamment être utilisé pour offrir un service de support et de maintenance aux utilisateurs.

Il vous est demandé d'ajouter un contrat disposant des caractéristiques suivantes :

**Objet concerné :** Imprimante  
**Durée :** Une année  
**Facturation :** Mensuelle  
**Prise d'effet :** 1er Novembre 2021



Faite en sorte que le contrat s'applique sur l'imprimante créée précédemment.

### Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Copie d'écran commentée. :

Contrat - imprimant contra

ETENUP

Sous-entités i

Actions

1/1

Nom

imprimant contra

Lieu

-----

Commentaires

Numéro

Préavis

0 mois

Périodicité du contrat

12 mois

Reconduction

Jamais

Alertes par courriel

-----

Statut

-----

Type de contrat

-----

Date de début

2021-11-01

Durée initiale du contrat

1 mois

Numéro comptable

Périodicité de facturation

1 mois

Nombre max d'éléments

1

→ 2021-12-01

Contrat - imprimant contra

ETENUP

Sous-entités i

Actions

1/1

Actions

Type	Entité	Nom	Numéro de série	Numéro d'inventaire	Statut
<input type="checkbox"/>	Imprimante	ETENUP	HP-priter (1)		marche