

# Travailler dans le support

## Exercices



### Gérer les actifs et les configurations : fiche d'inventaire ?

#### Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable de :

- Comprendre le processus du support dans sa globalité. Pouvoir décrire les divers rôles et points de liaisons
- Analyser les demandes du client, préparer, implémenter, documenter une solution ou faire passer au niveau suivant
  - Avec GLPI, consulter la CMDB et la tenir à jour (inventaire)

**Durée prévue : 90'**

### Travaux à effectuer

Sur le serveur GLPI existant (selon indications fournies), inventorier les différents matériels et logiciels concernant les PC de la salle, selon les indications données (*répartitions des tâches*), puis "composer" votre machine à l'aide de ces différents éléments (c.f. page 2 du présent document).

A la fin de l'exercice, chaque élève devra disposer, dans GLPI, d'une machine comme montrée aux pages 3 et 4 du présent document.

### Connexion à GLPI – Rappel

Ouvrez votre navigateur préféré et taper dans la barre d'adresse : <http://mc0-240-glpi/glpi>

Pour éviter d'avoir à taper cette adresse à chaque fois, mettez-la dans vos favoris Internet une fois GLPI ouvert.



Identifiant : **fourni par l'enseignant.**

Mot de passe : **fourni par l'enseignant.**

## Matériels (Composants + Périphériques) :

Nbre	Type	Fabricant	Désignation (Nom)	Caractéristiques	
1	Boîtier	Cooler Master	Elite 334U	Midi-Tower	
1	Alimentation	LC-Power	LC6560 GP3	560 W	80+ Bronze
1	Processeur	Intel Corporation	Core i7 4790	Fréquence par défaut : 3.6 GHz	LGA 1150 4 cœurs, x86_64 bits
1	Carte mère	AsusTek Inc	H97-PRO	Chipset: H97 Express Chipset (Intel)	
2	Mémoire vive	Kingston	HyperX, KHX316C10FK2/16	Type : DDR3 Fréquence : 1600	Kit de 2 x 8 GB (16'384 Mo)
1	Disque dur	Samsung	SSD 850 EVO	250 GB	SATA 6 GB/s SSD interne 2.5" / 512 MB cache
1	Carte réseau	Intel Corporation	I218-V Gigabit LAN	Débit : 1 Gb/s Intégrée à la carte mère	MAC : xx-xx-xx-xx-xx-xx (à compléter)
1	Carte réseau	Intel Corporation	PRO/1000GT PWLA8391GTBLK	Débit : 1 Gb/s Port PCI	MAC: xx-xx-xx-xx-xx-xx (à compléter)
1	Lecteurs optique	AsusTek Inc	DRW-24F1ST	DVD ± RW (±R DL) / DVD-RAM	Ecriture : Y Interface : SATA
1	Carte graphique	Intel Corporation	Intel HD Graphics 4600	Puce graphique intégrée au processeur	Connectique : VGA/DVI/HDMI
1	Carte son	Realtek	ALC892	8 canaux Haute-Définition	Type Intégrée
1	Autres composants	Icy Box	Rack HDD IB-128K-B	Port SATA	
1	Autres composants	Bravo	2 x Serial Port de communication (COM3-COM4)	Puce MosChip	
1	Moniteur <sup>1</sup>	Dell	P2417H	LED 24" 16:9 1920x1080@60Hz	Interface : VGA / HDMI / DP
1	Clavier <sup>2</sup>	Logitech	K120		Interface : USB
1	Souris <sup>3</sup>	Logitech	RX-250	Souris optique	Interface : USB
1	Imprimante <sup>4</sup>	Hewlett-Packard	MCOI-0240-NB1	HP LaserJet P3015 Series	IP_157.26.201.32

## Logiciels :

Nom	Version	Expiration	Catégorie	Licence	Nombre	Fabricant (éditeur)
Microsoft Windows 10 Entreprise	21H2	N'expire jamais	Système d'exploitation	Global	Illimité	Microsoft Corporation
Microsoft Office Professionnel Plus 2019	16.0.10382.20034	N'expire jamais	Bureautique	Global	Illimité	Microsoft Corporation
Microsoft Visio Professionnel 2019	16.0.10382.20034	N'expire jamais	Bureautique	Global	Illimité	Microsoft Corporation
Windows Defender Antivirus	4.18.2111.5	N'expire jamais	Sécurité	Free	Illimité	Microsoft Corporation
Mozilla FireFox	80.0	N'expire jamais	Bureautique	Free	Illimité	Mozilla
Gimp	2.10.22	N'expire jamais	Bureautique	Free	Illimité	The Gimp Team
Pilotes pour graphiques Intel	20.19.15.4835	N'expire jamais	Pilotes	OEM	Illimité	Intel Corporation
Adobe Acrobat Reader DC	21.011.20039	N'expire jamais	Bureautique	Free	Illimité	Adobe Systems Inc.
VLC Media Player	3.0.12.0	N'expire jamais	Bureautique	Free	Illimité	VideoLan

<sup>1,2,3 et 4</sup> Gestion : globale ou unique ? → À définir !

### Exemple de saisie dans GLPI (ATTENTION : les données sont à adapter !) :

**Liste** **Ordinateur – MC0-0240-00 – ID 29** 1/10 > <

**Ordinateur - ID 29**

Nom	MC0-240-00	Statut	OK
Lieu	CIFOM-ET > Salle 215	Type	Desktop
Responsable technique	Bel Olivier	Fabricant	CIFOM-ET
Groupe technique	-----	Modèle	H97-PRO
Usager numéro		Numéro de série	M2015213015
Usager		Numéro d'inventaire	M2015213015
Utilisateur	Bel Olivier	Réseau	-----
Groupe	-----		
Domaine	S2		
Système d'exploitation	Microsoft Windows 10 Entreprise		
Service pack	-----		
Version du système d'exploitation	1803	Commentaires	
Product ID du système d'exploitation			
Numéro de série du système d'exploitation			
UUID			
Créé depuis le gabarit PC_Salle_0240		Dernière mise à jour le 04-06-2021 08:49	
Source de mise à jour	-----		

Composants						
	Type de composant			Caractéristiques		Actions
	Carte mère		Fabricant			
	H97-PRO +	AsusTek Inc.		Mettre à jour		
	Processeur		Fabricant		Nombre de coeurs	
	Intel Core i7 4790 +	Intel Corporation		Mettre à jour	4	
	Mémoire		Fabricant	Fréquence	Taille (Mio)	
	HyperX, KHX316C10FK2/16 +	Kingston	1600	Mettre à jour	8000	
				Mettre à jour	8000	
	Disque dur		Fabricant	Cache	Capacité (Mio)	
	SSD 850 EVO +	samsung	512	Mettre à jour	250000	
	Carte réseau		Fabricant	Débit	Adresse Mac	
	I218-V Gigabit LAN +	Intel Corporation	1 Gb/s	Mettre à jour		
	PRO/1000GT PWLA8391GTBLK +	Intel Corporation	1 Gb/s	Mettre à jour	90-e2-ba-85-90-99	
	Lecteur	Fabricant	Écriture	Vitesse	Interface	
	DRW-24F1ST +	AsusTek Inc.	Oui	x24 DVD ± RW	SATA	Mettre à jour
	Carte graphique		Fabricant	Interface	Chipset	Mémoire (Mio)
	Intel HD Graphics 4600 +	Intel Corporation	PCIe		Intel Graphics Driver	Mettre à jour 2000
	Carte son		Fabricant		Type	
	ALC892 +	Realtek	Carte Son		Mettre à jour	

Autre composant			<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2 x Serial Port de communication (COM3 - COM4) *	Mettre à jour	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	1 x Parallel Port (LPT1) *	Mettre à jour	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Rack HHD IB-128K-B *	Mettre à jour	<input type="checkbox"/>
Boîtier		Fabricant	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Elite 334U *	Cooler Master	Mettre à jour <input type="checkbox"/>
Alimentation		Fabricant	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	LC6560GP3 *	LC-Power	Mettre à jour <input type="checkbox"/>

Logiciels

Catégorie

Toutes catégories

15

Affichage (nombre d'éléments)

De 1 à 9 sur 9

Actions

	Nom	Statut	Version	Licence	Catégorie de logiciels	Licence valide
	Adobe Acrobat Reader DC		19.012.20034		Bureautique	Oui
	Gimp	OK	2.10.2		Bureautique	Oui
	Microsoft Office Professionnel Plus 2016		16.0.4266.1001		Bureautique	Oui
	Microsoft Visio Professionnel 2016		16.0.4266.1001		Bureautique	Oui
	Microsoft Windows 10 Enterprise	OK	1803		système d'exploitation	Oui
	Mozilla Firefox		66.0.3		Bureautique	Oui
	Pilotes pour graphiques Intel		20.19.15.4835		système d'exploitation	Oui
	VLC Media Player	OK	3.0.6		Bureautique	Oui
	Windows Defender Antivirus		4.18.1812.3		Sécurité	Oui

Connecter un élément					
----- ▼		Connecter			
⌵	Actions				
<input type="checkbox"/>	Type	Nom	Entité	Numéro de série	Numéro d'inventaire
<input type="checkbox"/>	Moniteur	P2417H	Root entity		
<input type="checkbox"/>	Périphérique	K120	Root entity		
<input type="checkbox"/>	Périphérique	RX-250	Root entity		
<input type="checkbox"/>	Imprimante	HP LaserJet P3015 Series	Root entity		

**ATTENTION :**

Ces configurations vont être utilisées pendant tout le reste du module, il est donc important qu'elles soient correctement faites !