

Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 1

IV/ Configuration du serveur

3.

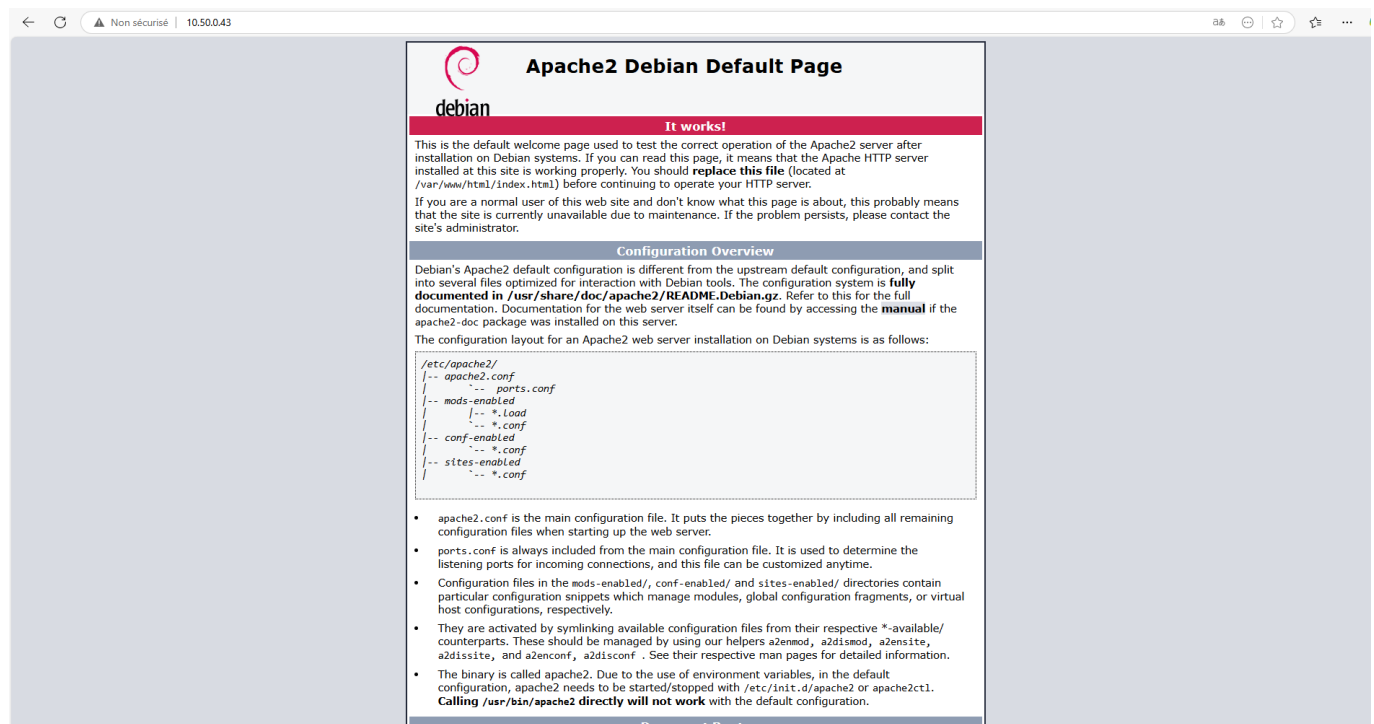
La commande `apt update` va rechercher des mises à jour pour le système et pour les applications installées selon les sources qu'on a définies dans les sources list (/etc/apt/sources.list).

La commande `apt upgrade` va installer toutes les mises à jour trouvées par la commande `apt update`.

IV/1 Installation et mise en place du serveur Apache

3. La commande qui permet de récupérer l'adresse IP d'une machine Debian est `ip a`.

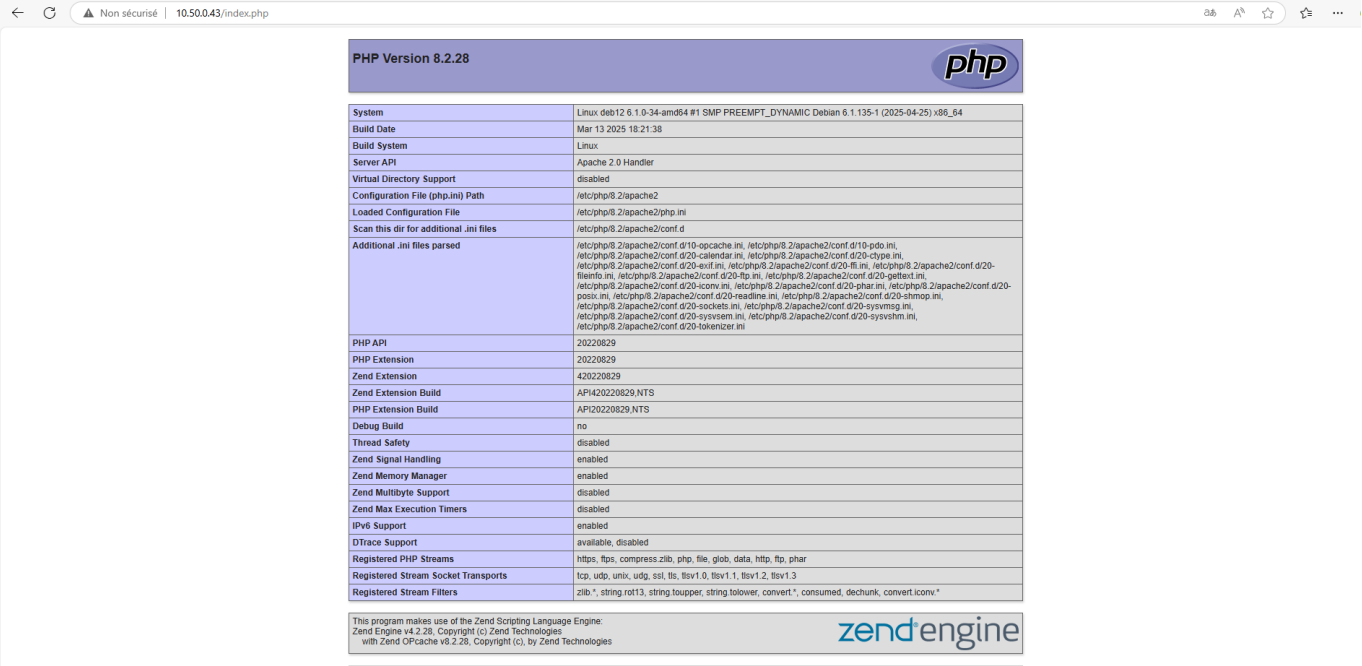
4.



IV/2 Installation du serveur PHP

4. La méthode PHP `phpinfo()` nous donne beaucoup d'informations sur la configuration actuelle de PHP. Cela permet de trouver des problèmes ou des failles de sécurité pour ensuite les configurer correctement.

6.



IV/3 Installation et configuration de MariaDB

- 3. Pour faire en sorte que *MariaDB* se lance au démarrage du système, il faut taper la commande `systemctl enable mariadb.service`.
- 5. L'invite de commande a été modifiée par "**MariaDB [(none)]>**".
- 7. Pour créer la base de données "glpi", j'ai tapé la commande `CREATE DATABASE glpi;`.
- 9. Avec la commande tapée précédemment, on a créé un utilisateur nommé *glpibdd* qui peut se connecter sur la base de données depuis le serveur et on définit son mot de passe *glpibddpass*.

IV/4 Installation des extensions PHP et téléchargement de GLPI

- 2. Pour installer les extensions PHP requises, j'ai tapé la commande suivante:

```
sudo apt install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas php-simplexml php-intl php-bz2 php-zip php-mbstring
```

- 6. Pour se déplacer dans le dossier /tmp, j'ai tapé la commande `cd /tmp`.
- 8. La commande `wget` permet de télécharger des fichiers via le web. Ça peut être une page ou un fichier par exemple.
- 11. La commande `chown -R root:www-data /var/www/html/glpi` permet de définir l'utilisateur *root* comme propriétaire du dossier, tout en laissant au serveur d'accéder au contenu du dossier. La commande `chmod -R 775 /var/www/html/glpi` permet de modifier les permissions des utilisateurs. Il donne la permission d'exécuter le contenu du dossier à tous les utilisateurs, mais seulement le serveur et l'utilisateur root peuvent modifier le contenu du dossier.

V/ Installation du serveur GLPI

4. Résolution des problèmes:

- **Sécurisation du dossier racine du serveur web et des dossiers de données:**

1. Création d'un nouveau fichier de configuration pour GLPI: `cp /etc/apache2/sites-available/000-default.conf /etc/apache2/sites-available/glpi.conf`.
2. Modification du fichier `/etc/apache2/sites-available/glpi.conf` avec la commande `nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf`:

```
GNU nano 7.2 /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
<VirtualHost *:80>
    ServerName glpi.localhost

    DocumentRoot /var/www/html/glpi/public

    <Directory /var/www/html/glpi/public>
        Require all granted

        RewriteEngine On

        RewriteCond %{HTTP:Authorization} ^(.+)$
        RewriteRule .* - [E=HTTP_AUTHORIZATION:%{HTTP:Authorization}]

        RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
        RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
    </Directory>
</VirtualHost>
```

3. Activation des hôtes virtuels avec la commande `a2ensite glpi.conf`.
4. Désactivation du site par défaut avec la commande `a2dissite 000-default.conf`.
5. Rechargement d'Apache avec la commande `systemctl reload apache2`.

- **Configuration de sécurité pour les sessions:**

1. Éditer le fichier `php.ini` avec la commande `nano /etc/php/8.2/apache2/php.ini`.
2. Remplacer la ligne `"session.cookie_httponly ="` par `"session.cookie_httponly = on"`:

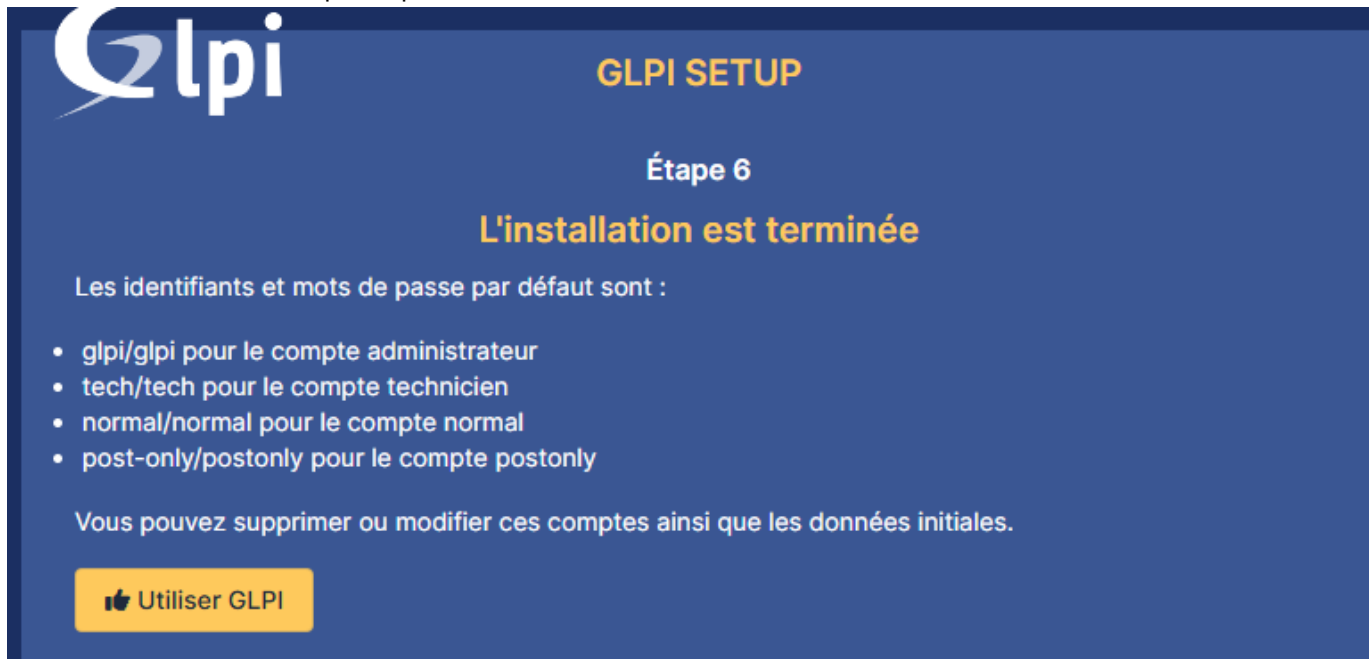
```
; Whether or not to add the httpOnly flag to the cookie, which makes it
; inaccessible to browser scripting languages such as JavaScript.
; https://php.net/session.cookie-httponly
session.cookie_httponly = on
```

3. Rechargement d'Apache avec la commande `systemctl reload apache2`.

Toutes les erreurs sont maintenant résolues:

Sécurité Version de PHP maintenue	✓
Une version de PHP maintenue par la communauté PHP devrait être utilisée pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues de PHP.	
Sécurité Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web	✓
La configuration du dossier racine du serveur web devrait être <code>`/var/www/html/glpi/public`</code> pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles.	
Sécurité Configuration de sécurité pour les sessions	✓
Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.	

9. Identifiants et mots de passe par défaut de GLPI:



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 6

L'installation est terminée

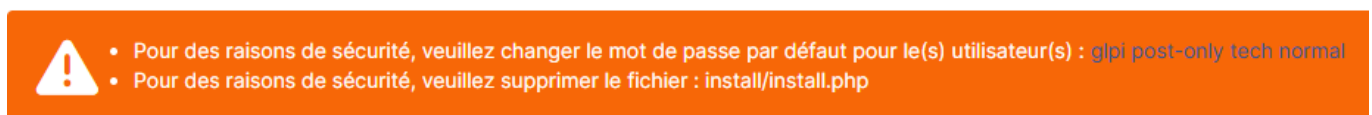
Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

👍 Utiliser GLPI

VI/ Régler les derniers avertissements



- Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

1.

- Problème 1. Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal.

Pour régler ce problème je vais changer le mot de passe de chacun des utilisateurs. Je vais faire l'exemple avec l'utilisateur *glpi*, mais c'est pareil pour chaque utilisateur.

Identifiant	<input type="text" value="glpi"/>
Nom de famille	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
Mot de passe	<input type="password" value="...."/>
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="...."/>

mdp: root

Puis on sauvegarde:

 Sauvegarder




- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : `install/install.php`

- Problème 2. Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : `install/install.php`.

Sur le serveur GLPI on tape la commande suivante `rm /var/www/html/glpi/install/install.php`.

Tous les problèmes sont maintenant résolus.

 Accueil

Re

Tableau de bord



Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale


Flux RSS

Tous

Central  


0

Logiciel




0

Ordinateur




0

Matériel réseau




0

Téléphone




0

Licence




0

Moniteur




0

Baie



0

Imprimante



Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 2

III/ Questions sur GLPI et ITIL

1. Un parc informatique est l'ensemble des ressources logicielles, matérielles et réseaux qui constituent le système informatique d'une organisation.

2. Un logiciel libre est un logiciel dont l'utilisation, l'étude, la modification et la duplication par autrui en vue de sa diffusion sont permises, techniquement et juridiquement.

3. ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL est un ensemble de processus de meilleures pratiques de l'utilisation du système informatique pour les clients d'une organisation.

4. Les exemples d'incidents informatiques sont:

- L'ordinateur fixe d'un salarié tombe en panne.
- Les ordinateurs de la salle de réunion ont perdu l'accès à Internet.
- Les salariés reçoivent beaucoup de mails frauduleux ou spam sur leur mail professionnel.
- Après une mise à jour, un logiciel critique ne marche plus.

5. Selon l'ITIL:

- Un incident est un événement imprévu qui provoque une interruption de service une seule fois.
- Un problème est provoqué lorsqu'un incident arrive plusieurs fois.

6. Selon ITIL:

- Situation 1: C'est un problème car ce problème d'alimentation arrive plusieurs fois.
- Situation 2:
 - Premier cas: C'est un incident car c'est un événement qui arrive une seule fois, il est réparé et résolu directement.
 - Deuxième cas: C'est un problème car ce problème de performance arrive plusieurs fois.

IV/ Les tickets

1. Un ticket informatique enregistre une tâche effectuée (ou qui doit être effectuée) par le système informatique afin de rectifier les problèmes et résoudre les demandes des clients.

2. Ticket à la demande de Madame Zadot:

Titre: Oubli de mot de passe

Description: Madame Zadot n'arrive pas à se connecter, ce qui est sûrement un oubli de mot de passe. Il faut changer le mot de passe de son compte d'utilisatrice.

Date d'ouverture: 22/05/2025

Type: Incident

Catégorie: Connexion

Statut: Nouveau

Source de la demande: Phone

Urgence: Moyenne	
Impact: Moyen	
Priorité: Moyenne	
Demandeur: Madame Zadot	

3. Le cycle de vie d'un ticket GLPI:

Étape du processus	Objectif	Statut
Enregistrement (étape)	Création du ticket	« Nouveau »
Classification (étape)	- Détermination de la catégorie de ticket : incident, demande... - Détermination de la catégorie : service impacté, composant d'architecture touché - Détermination de la gravité (urgence, impact, priorité)	« Nouveau » ou « En attente » si le technicien n'a pas les informations permettant d'instruire le ticket
Traitement (étape)	Attribution du ticket à la personne compétente	« En cours (attribué) » ou « En cours (planifié) » si le traitement du ticket n'est pas effectué immédiatement
Solution (étape)	Le technicien estime avoir répondu à l'attente de demandeur	Résolu
Validation (étape)	Le demandeur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente	Clos
Clôture (étape)	En absence de validation formelle du demandeur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore	Clos

4. Caractérisation de chacune des situations énoncées:

Situation 1: Impact: Fort Urgence: Forte Priorité: Haute	
---	--

Justification: En étant une entreprise en ligne, la panne de son site web signifie un arrêt de l'activité de l'entreprise, ce qui signifie alors que l'entreprise perd de l'argent et des clients. Il faut donc le régler en première priorité.

Situation 2:

Impact: Moyen

Urgence: Forte

Priorité: Haute

Justification: Ce problème de connexion peut provoquer des retards dans la paie des salariés et une possible pénalité. Il faut donc le régler le plus rapidement possible car la paie doit être effectuée dans 5 jours.

Situation 3:

Impact: Moyen

Urgence: Moyenne

Priorité: Moyenne

Justification: Même si l'accueil arrive à faire passer les visiteurs, c'est très lent. Il faut le résoudre pour pouvoir retrouver le rythme habituel de l'accueil.

Situation 4:

Impact: Fort

Urgence: Forte

Priorité: Haute

Justification: C'est une réunion très importante, il faut donc régler le problème rapidement avec peut-être des solutions temporaires seulement pour assurer la visioconférence.

Situation 5:

Impact: Fort

Urgence: Forte

Priorité: Haute

Justification: Les commandes ne sont plus traitées et les retards se cumulent. Il faut le réparer très rapidement, car on ne peut pas assurer l'activité de l'entreprise.

Situation 6:

Impact: Faible

Urgence: Moyenne

Priorité: Basse

Justification: Pas tous les ordinateurs ont ce problème, si besoin ils peuvent faire des groupes sur un même ordinateur ou changer la date de la formation.

Situation 7:

Impact: Moyen

Urgence: Forte

Priorité: Haute

Justification: Même si les messages finissent par arriver, c'est trop lent. Pour un projet critique qui doit être rendu dans 3 jours, il faut le résoudre le plus rapidement possible.

5. Les tickets récurrents dans GLPI sont des tickets qui se créent automatiquement à intervalles réguliers, selon une planification définie. Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour les tâches répétitives ou les

vérifications périodiques. C'est donc un gain de temps.

Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 3

Actions

<input type="checkbox"/>	NOM ^	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
<input type="checkbox"/>	DESKTOP-H5JO48U		innotek GmbH	daf53a55-65bf-4370-8888-59c0d98bc47e	VirtualBox	VirtualBox	Microsoft Windows 10 Professionnel		2025-05-22 09:24	Intel Core i5-10400 CPU @ 2.90GHz

20

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes