

# Questionnaire sur GLPI

## 1) Que veut dire LDAP ?

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) en français Protocole d'accès aux annuaires léger et prononcez "èl-dap")

## 2) Quelle est la fonction principale de LDAP ?

C'est à l'origine un protocole permettant l'interrogation et la modification des services d'annuaire. Ce protocole repose sur TCP/IP. Il a cependant évolué pour représenter une norme pour les systèmes d'annuaires, incluant un modèle de données, un modèle de nommage, un modèle fonctionnel basé sur le protocole LDAP, un modèle de sécurité et un modèle de réplication. c'est une structure arborescente dont chacun des nœuds est constitué d'attributs associés à leurs valeurs.

## 3) Est-ce que GLPI utilise l'Active Directory ?

GLPI peut utiliser l'Active Directory pour gérer un parc informatique sous Windows mais il n'est pas obligé d'utiliser ce service LDAP, GLPI fonctionne avec tout les annuaires LDAP v3.

## 4) En quoi est programmé GLPI ?

GLPI est programmé en PHP, il utilise aussi MySQL, HTML, CSS, AJAX

## 5) Qu'est-ce qu'un PLUG-IN ?

Un Plug-in, module d'extension ou add-on est un paquet qui complète un logiciel hôte pour lui apporter de nouvelles fonctionnalités, par exemple sous GLPI le plugin Dashboard permet une vue des tableaux de statistiques et des rapports de GLPI.

## 6) Différences entre incidents et problèmes ?

Un Incident est la conséquence d'échecs ou d'erreurs de traitements dans l'infrastructure informatique, Un Problème est ainsi le signe d'une erreur inconnue dans l'infrastructure.

## 7) Quelles sont les statistiques les plus importantes que l'on peut sortir grâce à GLPI ?

les statistiques les plus importantes que l'on peut sortir grâce à GLPI sont les suivis de ticket ou les différents problèmes sur le parc.

## 8) Qu'est-ce que OCS ?

OCS est une application native à GLPI qui permet de réaliser l'inventaire sur le matériel du réseau et sur ses logiciels, il propose aussi un outil de gestion vous permettant de mettre à jour vos configurations clientes, gérer les licences et d'autres options tout ça via une page web.

9) Qu'est-ce que TCO ?

Coût total de possession (en anglais : total cost of ownership) ou coût global, est utilisé pour désigner le coût du cycle de vie. Cependant, le coût total de possession ne prend en compte qu'une partie du coût du cycle de vie, de l'acquisition jusqu'à l'abandon.

10) Sous quels serveurs peut fonctionner GLPI ?

GLPI fonctionne sur un serveur WEB grâce à PHP, APACHE, MYSQL.

11) Quelles sont les informations principales fournies par GLPI concernant le parc de matériel réseau ?

L'inventaire du parc matériel avec la gestion des connexions aux différents périphériques, la génération de rapports sur le matériel avec les différentes interventions réalisées.

12) Comment se fait l'affectation par zone géographique ?

L'affectation géographique sur GLPI se fait par étage ou par salle, elle permet une arborescence.

13) GLPI possède-t-il un module d'archivage ?

Oui GLPI possède en effet un module d'archivage qui lui permet d'archiver les matériaux qui ne sont plus présents dans l'inventaire.

14) L'état du matériel est-il spécifié dans GLPI ? Si oui par rapport à quelles informations ?

Oui l'état du matériel est spécifié si on le définit en utilisant les termes en stock ou en réparation, on le trouve grâce au matériel auquel il appartient (Ordinateur, Logiciel, Imprimante...).

15) Pourrait-on facilement utiliser GLPI pour gérer le parc du lycée ?

Oui la configuration du réseau informatique permettrait facilement l'utilisation de GLPI, car GLPI fonctionne sous tout les systèmes d'exploitation PC.

16) Que signifie la colonne SWITCH dans le rapport réseau pour un lieu donné ?

Cette colonne permet de détecter les commutateurs en activité ainsi que leur secteur, elle est utile pour repérer rapidement les erreurs.

17) Que signifie la notion de ticket ?

La notion de ticket est le fait qu'une demande d'intervention soit effectuée pour que le personnel qualifié puisse la régler au plus vite

18) Les composants d'un ordinateur peuvent-ils être gérés par GLPI ? Si oui jusqu'à quel niveau de détail ?

Oui GLPI permet de gérer tous les composants d'un ordinateur.

19) Quelle est la différence entre no de série et no d'inventaire ?

Un numéro de série permet à une entreprise de trouver une pièce ou un modèle fabriqué chez eux, un numéro d'inventaire donne une place particulière à un objet dans une classification personnelle.

20) Quelles sont les catégories de matériels pouvant être gérées sous GLPI ?

Ordinateurs, Moniteurs, Téléphones, Imprimantes, Réseau, Logiciels, Périphériques, Il est possible de gérer les matériels inconnus grâce à une extension (FUSIONINVENTORY FOR GLPI), il est donc possible (avec extension) de gérer tous les matériels reliés de près ou de loin à GLPI.

21) Citer 2 Plug-in compatibles avec GLPI. Que font-ils ?

LAUNCH SHELL COMMANDS

Ce plugin vous permet de lancer des commandes shell :

- Ping (sur le nom ou l'ip),
- Tracert (sur le nom ou l'ip),
- Nslookup (sur le domaine),
- Wake on lan (sur l'ip),

Vous associez une commande à des types de matériels et vous pouvez lancer vos commandes directement depuis le détail du matériel et vous pouvez aussi créer de nouvelles commandes.

- Form creator : Formcreator est un plugin permettant la création de formulaires simples d'accès aux utilisateurs. Vous pouvez créer le formulaire avec plusieurs types de questions : - Champ texte - Liste déroulante - Checkbox - Zone de texte - Envoi de fichier - Demande de validation - Somme de plusieurs champs (utile pour des formulaires d'achat par exemple) Il intègre dorénavant une version dynamique qui permet d'afficher des questions selon le choix de l'utilisateur.

- Forward : Le plugin Forward permet d'effectuer des demandes de redirection de boîtes électroniques (pour une période donnée : Date début / Date fin) auprès d'un administrateur qui sera tenu informé par une notification automatique envoyée par mail.

### 1) Citer 5 des états principaux que permet d'obtenir GLPI.

Le module de suivi permet d'afficher la liste des tickets en fonction de certains critères. Vous pouvez afficher :

- Seulement les nouveaux tickets non attribués.
- Seulement les tickets qui vous sont attribués.
- Seulement les tickets qui sont planifiés.
- Seulement les tickets qui sont en attente.
- Tous les tickets qui n'ont pas été clôturés.
- Tous les tickets clôturés et résolus.
- Tous les tickets clôturés mais non résolus.

Plus généralement :

- Les tickets en cours (attribués ou planifiés).
- Les tickets non fermés (tous sauf fermés).
- Les tickets fermés (résolus ou pas).
- Tous les tickets.

### 2) Que peut-on gérer comme informations concernant les licences de logiciel ?

Nous pouvons gérer le nombre de licence, le type, la date d'expiration ainsi que le nom.

La licence d'un logiciel correspond à un droit d'utilisation de ce logiciel. Elle dispose d'un certain nombre de champs spécifiques. Le nom indique la désignation commerciale de la licence. La version d'achat est celle achetée alors que la version d'utilisation correspond à la version réellement installée du logiciel. Ces deux versions peuvent être totalement différentes mais doivent refléter l'existant.

Le type est la nature du droit d'utilisation. Le type OEM est le seul type configuré par défaut dans GLPI. Voir Configurer les intitulés pour définir les types

Le nombre indique le volume d'installation qui pourra être fait avec cette licence. Cela peut être un nombre d'utilisateurs (licence flottante), un nombre d'installations (licence multiple), un nombre illimité (licence site), etc. Il est possible d'affecter la licence à un ou plusieurs ordinateurs correspondant. par exemple si la licence est de type OEM.

L'expiration est la date limite donnant droit d'utilisation de la licence. Le dépassement de cette date peut déclencher une notification. Voir Configuration des notifications.

### 3) Indiquer la démarche de recherche (différents écrans utilisés, dans quel ordre...) que vous utiliseriez pour savoir quels logiciels sont en local sur l'ordinateur XYZ et quand les licences de ces logiciels sont à renouveler.

Il faut se connecter en tant qu'administrateur, ouvrir l'onglet inventaire, sélectionner «ordinateur» et indiquer quel ordinateur est à inspecter (dans notre cas XYZ). Dans la fiche de l'ordinateur il y aura différents onglets dont l'onglet Logiciels qu'il faut sélectionner. On accède aux logiciels installés sur cet ordinateur en bas de page puis on arrive sur la fiche du logiciel en question. Il suffit donc de cliquer sur l'onglet Licences de celui-ci pour en voir toutes les informations.

#### 4) Qu'utilise GLPI pour les images et les graphiques qu'il sort ?

GLPI utilise les 2 formats suivants:

- SVG : format de données conçu pour décrire des ensembles de graphiques vectoriels et basé sur XML .
- PNG : format ouvert d'images numérique (remplaçant du format GIF)

#### 5) Y-a-t-il une fonctionnalité d'incrémentation pour créer automatiquement les numéros d'inventaire par exemple ?

Oui, il y a un système d'incrémentation pour générer les numéros d'inventaire automatiquement. Un système de remplissage et d'incrémentation automatique de certains champs (marqués par \*) est disponible. Ces champs (nom, numéro d'inventaire...) sont alors remplis automatiquement à la création si le champ correspondant dans le gabarit contient une chaîne de formatage de la forme <XXX####X>

< et > en début et fin du format indiquent qu'il s'agit d'un format ; X représente un caractère quelconque ; \g : recherche du numéro parmi tous les champs identiques basés sur le même format ; # : emplacement du numéro à incrémenter (nombre de chiffres égal au nombre de #) ; \Y : année sur 4 chiffres ; \y : année sur 2 chiffres ; \m : mois ; \d : jour.

#### 6) Qu'est-ce que un helpdesk ?

Un Helpdesk ou « centre d'assistance » est un service chargé de répondre aux demandes d'assistance venant des utilisateurs du produit ou du service.

#### 7) Est-ce que le prêt de matériel peut être géré sous GLPI. Si oui comment?

Oui, le prêt de matériel peut être géré sous GLPI. Il est possible de réserver des matériels. Pour cela cliquez sur l'icône « Réservations » en haut à droite de votre écran. Si des matériels sont disponibles en prêt, vous en verrez la liste. Vous pouvez cliquer sur celui qui vous intéresse. Vous verrez alors le calendrier de réservation. Il vous suffit alors de cliquer sur une icône « Réserver » et de spécifier les paramètres de votre réservation : date de début, date de fin, périodicité et commentaire.

#### 8) Que signifie pour vous gestion des configurations ?

La configuration d'un logiciel est un ensemble de caractéristiques techniques ne dépendant pas du constructeur mais des choix de l'acheteur et de l'utilisateur. Ces caractéristiques sont donc susceptibles de différer, même pour des objets de même construction. La gestion des configurations est la gestion de tous les postes d'ordinateurs constituant l'ensemble des composants de l'ordinateur.

#### 9) Comment associer un périphérique à un contrat de maintenance sous GLPI ?

Pour associer un contrat à un périphérique il suffit d'aller dans le menu Inventaire >

Périphériques, sélectionner le périphérique auquel on rajoutera un contrat, puis sur la fiche du périphérique, on sélectionne l'onglet Contrat. C'est ici que l'on peut rajouter les contrats voulus.

10) Comment faire pour rechercher dans le parc TOUS les ordinateurs ayant un écran inférieur à 17 pouces, plus de 200 GO d'espace disque libre et possédant le logiciel EUDORA installé ?

Démarche à suivre :

- Cliquer sur «inventaire», puis choisir «taille du disque dur» et entrer la valeur «200».
- Ajouter un nouveau critère global de recherche, choisir Moniteur et entrer la valeur « <17 ».
- Ajouter à nouveau un critère global de recherche, choisir Logiciel et entrer la valeur «EUDORA».

11) Comment faire pour rechercher dans le parc TOUS les ordinateurs n'ayant pas de version de Windows quelle qu'elle soit ?

Pour rechercher dans le parc tous les ordinateurs n'ayant pas de version de Windows il faut, cliquer sur «Inventaire», choisir le critère «Version du système d'exploitation», dans la deuxième sélection choisir «n'est pas», puis insérer la valeur «Windows».

12) Qu'est-ce que le format SLK ?

SYLK, pour SYmbolic LinK, est un format d'échange de données créée par la société Microsoft. Destiné à l'origine aux échanges entre tableurs il permet aussi l'échange avec d'autres type de logiciels : traitements de texte, base de données. Le format SLK est donc une solution d'exportation sous format tableur du logiciel GLPI.

13) Comment faire pour rechercher TOUS les éléments (ordinateurs, imprimantes, téléphones...) du parc, de marque SIEMENS ?

Afin de rechercher tous les éléments du parc de la marque «SIEMENS» il suffit de taper «SIEMENS» dans la barre de recherche.

14) Si le gestionnaire de parc veut connaître **tous les jours** par exemple les licences qui arrivent à expiration que peut-il utiliser pour que cette recherche soit plus aisée.

Le gestionnaire de parc peut utiliser le Système de notifications sur événements si il veut être prévenu de l'expiration de licences mais aussi l'outil Inventaire du parc logiciel avec gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, oem..) et des dates d'expiration pour pouvoir vérifier chaque jour.

15) Quels sont le ou les module(s) d'ITIL qui correspondent à GLPI ?

Les modules ITIL qui correspondent à GLPI sont :

- Gestion des demandes et des incidents (tickets) associés ou non à l'inventaire
- Gestion des problèmes
- Gestion des tickets récurrents pour les opérations de maintenance régulière.
- Ouverture des tickets via une interface WEB ou collecte par courriel (email)
- Règles métiers applicables à l'ouverture d'un ticket (paramétrable par entité)
- Gestion des SLA (accords de niveau de service) par entité

16) Est-ce que la gestion des changements préconisée par ITIL est implémentée dans GLPI ?

Non, la gestion des changements préconisée par ITIL n'est pas implémentée dans GLPI.

17) GLPI est-il un logiciel multi-parc ?

GLPI est de type multi-entités, il permet aussi bien de gérer plusieurs parc comme de multiples structures.

18) Qu'est ce que FUSION INVENTORY et ROC SOAP ?

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

Il permet notamment d'effectuer :

- l'inventaire matériel & logiciel (avec agents ou sans agent en utilisant le SNMP)
- le Wake-on-lan
- le déploiement de logiciels
- la découverte du matériel réseau connecté (utilisant Netbios, Nmap et SNMP)

SOAP (ancien acronyme de Simple Object Access Protocol) est un protocole de RPC orienté objet bâti sur XML. Il permet la transmission de messages entre objets distants. Le transfert se fait à l'aide du protocole HTTP le plus souvent, mais peut également se faire par un autre protocole comme SMTP.

19) GLPI est-il basé sur les adresses MAC ou les adresses IP des ordinateurs du parc ?

GLPI est basé sur les adresses IP des ordinateurs du parc mais gère également les adresses MAC.

## Etude à mener sur les gestionnaires de parc

Vous avez à conseiller votre responsable DSI pour l'acquisition d'un gestionnaire de - parcs informatiques.

- Quelle est la démarche que vous utiliseriez ? Décrivez-la dans ses grandes lignes.
- Quels sont les critères que vous établiriez pour argumenter votre choix ?
- Quels sont les autres Gestionnaires de parc que vous pouvez citer et établissez la comparaison par rapport aux critères choisis plus haut (tableau comparatif)

Nous proposerons au responsable DSI d'utiliser GLPI car c'est un gestionnaire libre, facile d'utilisation et modulable grâce à des plug-ins, pour cela nous aurons besoin d'un serveur web avec : le support de PHP 5.3 ou supérieure compilée avec le support des sessions, un accès à une base de données MySQL version 4.1.2 minimum, tout cela facilement réalisable avec WAMP (Windows, Apache, MySQL, PHP), nous allons donc :

- Installer la dernière version de WAMP server
- Attribuer un mot de passe à l'utilisateur root dans MySQL pour sécuriser l'accès à MySQL.
- Pour permettre à GLPI de communiquer avec la base de données : créer un nouvel utilisateur dans MySQL avec des droits uniquement sur sa base (base dédié au gestionnaire).
- Télécharger, et placé GLPI dans WAMP (C:wamp/www), et y accéder via son navigateur internet (<http://localhost/glpi>),
- Suivre les étapes pour installer GLPI.

Les critères que nous établissons pour argumenter notre choix :

Solution open--source de gestion de parc informatique et de servicedesk, GLPI est une application Full Web pour gérer l'ensemble des problématiques de gestion de parc informatique : de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.

Des fonctionnalités à forte valeur ajoutée

- Gestion et suivi des ressources informatiques
- Gestion et suivi des licences
- Gestion et suivi des consommables
- Base de connaissances
- Gestion des réservations
- ServiceDesk (helpdesk, SLA..)
- Inventaire automatisé\*
- Télédéploiement\*

\*Avec l'utilisation conjointe de la solution d'inventaire OCS Inventory NG ou de la suite de plugins FusionInventory

Des avantages importants pour votre structure

- Réduction des coûts
- Optimisation des ressources



- Gestion rigoureuse des licences
- Démarche qualité
- Satisfaction utilisateur
- Sécurité

Diffusé sous licence libre GPL, GLPI est disponible gratuitement.

Une solution rapide à déployer et simple à utiliser

- Pré-requis techniques minimums
- Mise en production immédiate
- Accessible depuis un simple navigateur Web
- Interface paramétrable
- Utilisation intuitive
- Ajout aisé de fonctionnalité grâce à un système de plugins
- Communication avec des annuaires existants

Quelques chiffres (au 14/10/2009)

- de 750 000 téléchargements
- + de 1 900 structures utilisatrices
- + de 15 000 utilisateurs sur le forum communautaire

	OCS Inventory	Fusion Inventory	GLPI	LRS
Inventaire	oui	oui	oui	oui
logiciel	oui	oui	oui	oui
sécurisation (SSL)	-	-	-	oui
Gestion des incidents	oui	oui	oui	-
Gestion financière	oui	oui	oui	-
Gestion des licences	oui	oui	oui	-
Gestion d'états	oui	oui	oui	
Gestion de droit	-	-	Oui	-
Délégation d'admin par utilisateur	-	-	Oui	-
Délégation d'admin par site	-	-	Oui	-
Web Services	SOAP	-	-	-
Accès aux données	oui	-	-	-
Support technique	Communauté SSII	Communauté SSII	Communauté SSII	Editeur SSII