
	<b>BTS SIO</b> Services Informatiques aux Organisations		
	Option	SISR	
	Session	2019/20	

Nom et prénom: Jarmarczyk Caroline	Activité professionnelle N°	
------------------------------------	-----------------------------	--

NATURE DE L'ACTIVITÉ	
Contexte	Maison des Lignes (M2L)
Objectifs	Gestion du parc informatique et des éventuels incidents de la M2L
Lieu de réalisation	École INGETIS Paris

<b>SOLUTIONS ENVISAGEABLES</b>
- Installation de GLPI pour la gestion du parc informatique

DESCRIPTION DE LA SOLUTION RETENUE	
Conditions initiales	Absence de logiciel de gestion de parc informatique
Conditions finales	Gestion du parc et des incidents
Outils utilisés	GLPI

CONDITIONS DE RÉALISATION	
Matériels	PC, machines virtuels
Logiciels	VirtualBox
Durée	
Contraintes	

<b>COMPÉTENCES MISES EN ŒUVRE POUR CETTE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE</b>	
Code:	Intitulé:
– Obligatoire	– prise en charge d'incidents et de demandes d'assistance liés au domaine de spécialité du candidat
– Obligatoire	– Élaboration de document relative à la production et à la fourniture de services
– Obligatoire	– Production relative à la mise en place d'un dispositif de veille technologique et à l'étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode
– A1.1.1	– Analyse d'un cahier des charges d'un service à produire
– A1.1.2	– Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique
– A1.2.4	– Détermination de tests nécessaires à la validation d'un service
– A1.2.5	– Définition des niveaux d'habilitation associés à un service
– A1.3.1	– Test d'intégration et d'acceptation d'un service
– A1.3.4	– Déploiement d'un service
– A1.4.3	– Gestion des ressources
– A2.2.1	– Suivi et résolution d'incidents
– A2.2.2	– Suivi et réponse à des demandes d'assistance
– A3.3.1	– Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau, de serveurs...
– A5.1.2	– Recueil d'information sur une configuration et ses éléments
– A5.1.3	– Suivi d'une configuration et des ses éléments

- A5.2.1
- A5.2.4

- Exploitation des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire
- Étude d'une technologie, d'un composant, d'un outil ou d'une méthode

## DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ

### GLPI :

GLPI pour « **Gestion Libre de Parc Informatique** » est un outil ITSM (**IT Service Management**) qui centralise les informations de gestion de parc, notamment **l'inventaire**, le **ticketing** (orienté assistance aux utilisateurs) et de **gestion administrative et financière**. GLPI est un outil open source sous licence GPL (*General Public License*) V3 maintenu par Teclib, l'un des acteurs majeurs de la tech française. En cela, il est libre d'être installé, modifié et copié dans votre système d'information.

En premier lieu, il nous faut installer GLPI sur notre serveur, dans notre cas nous l'avons installé sur un serveur Debian 8.7.1 sur lequel la suite XAMP (Apache2, PHP5, Perl, Mysql et Phpmyadmin) est déjà installé et dont l'adressage IP correspond bien à l'adressage alloué au réseau M2L (la-quel sera :172.16.2.59)

dans le terminal de linux nous allons installer le module client pour Mysql en tapant la commande :

```
apt-get install mysql-client
```

on oubliera pas d'installer les outils mail et soap grâce aux commandes :

```
apt-get install php5-imap php5-ldap php-soap
```

nous installons la version 9.1.2 de GLPI depuis Github.com à l'aide des commandes suivantes:

```
cd /usr/src/
```

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.1.2/glpi-9.1.2.tgz
```

```
tar xvfz glpi-9.1.2.tgz
```

il nous faut ensuite copier le dossier crée et ses fichiers et dossiers dézippés dans le dossier des sites WEB apache, à l'aide de la commande :

```
cp -r glpi /var/www/html
```

on donne ensuite les droits sur les fichiers et dossier glpi

```
cd /var/www/html
```

```
chmod 777 -R glpi
```

!! Attention pour les dernières versions de Apache2 un fichier doit être modifié pour GLPI

```
home/var/www# nano /etc/apache2/sites-enabled/000-default.conf
```

```
<VirtualHost @IP_serveur_GLPI:80>
```

```
|
```

```
ServerAdmin webmaster@localhost
```

```
DocumentRoot /var/www/html
```

Le fichier de configuration apache2 doit être modifié comme suit :

```
home/var/www# nano /etc/apache2/apache2.conf
```

```
<Directory /var/www/html>
```

```
Options Indexes FollowSymlinks
```

```
AllowOverride All
```

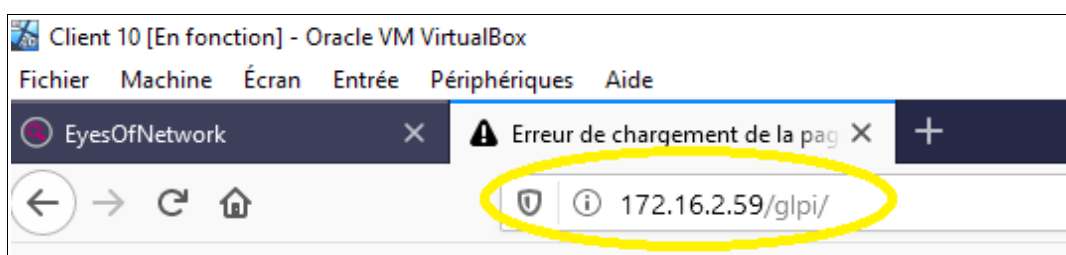
```
Require all granted
```

```
</Directory>
```

ensuite on redémarre le service Apache2 avec la commande :

```
/etc/init.d/apache2 reload
```

Maintenant que le serveur debian est au point nous nous connectons à GLPI depuis un client windows 10 en tapant dans la barre d'adresse d'un navigateur l'adresse IP du serveur suivit de /glpi



nous tombons sur la page d'accueil de GLPI, lors de la première connexion il nous faut le paramétrer

en premier il nous faut choisir la langue :



comme toujours il faut accepter la licence



ensuite il nous faut choisir « d'installer »  
nous verrons s'afficher une vérification de compatibilité

Tests effectués	Résultats
Test du Parseur PHP	✓
Test de l'extension MySQLi	✓
Test des sessions	✓
Test de l'utilisation de Session_use_trans_sid	✓
Test sur l'extension magic_quotes_sybase	✓
Test sur les fonctions ctype	✓
Test sur l'extension fileinfo	✓
Test sur les fonctions Json	✓
Test sur l'extension mbstring	✓
Test sur l'extension GD	✓
Test sur l'extension zlib	✓
Test de la mémoire allouée	✓
Test d'écriture du fichier de configuration	✓
Test d'écriture de fichiers documents	✓
Test d'écriture de fichiers dump	✓
Test d'écriture des fichiers de sessions	✓
Test d'écriture des fichiers des actions automatiques	✓
Test d'écriture des fichiers de graphiques	✓
Test d'écriture des fichiers de verrouillage	✓
Test d'écriture des documents des plugins	✓
Test d'écriture des fichiers temporaires	✓
Test d'écriture de fichiers rss	✓
Test d'écriture des fichiers téléchargés	✓
Test d'écriture de fichiers photos	✓
Test d'écriture des fichiers de journal	✓
L'accès web au répertoire des fichiers est protégé	✓

nous devons entrer les informations de connexion à la base de donnée



## GLPI SETUP

### Étape 1

#### Configuration de la connexion à la base de données

##### Paramètres de connexion à la base de données

Serveur MySQL

Utilisateur MySQL

Mot de passe MySQL

le choix de la base de donnée est alors proposé, dans notre cas la BBD d'OCS n'est pas installer, nous choisissons donc phpmyadmin



## GLPI SETUP

### Étape 2

#### Test de connexion à la base de données

#### Connexion à la base de données réussie

Veuillez sélectionner une base de données :



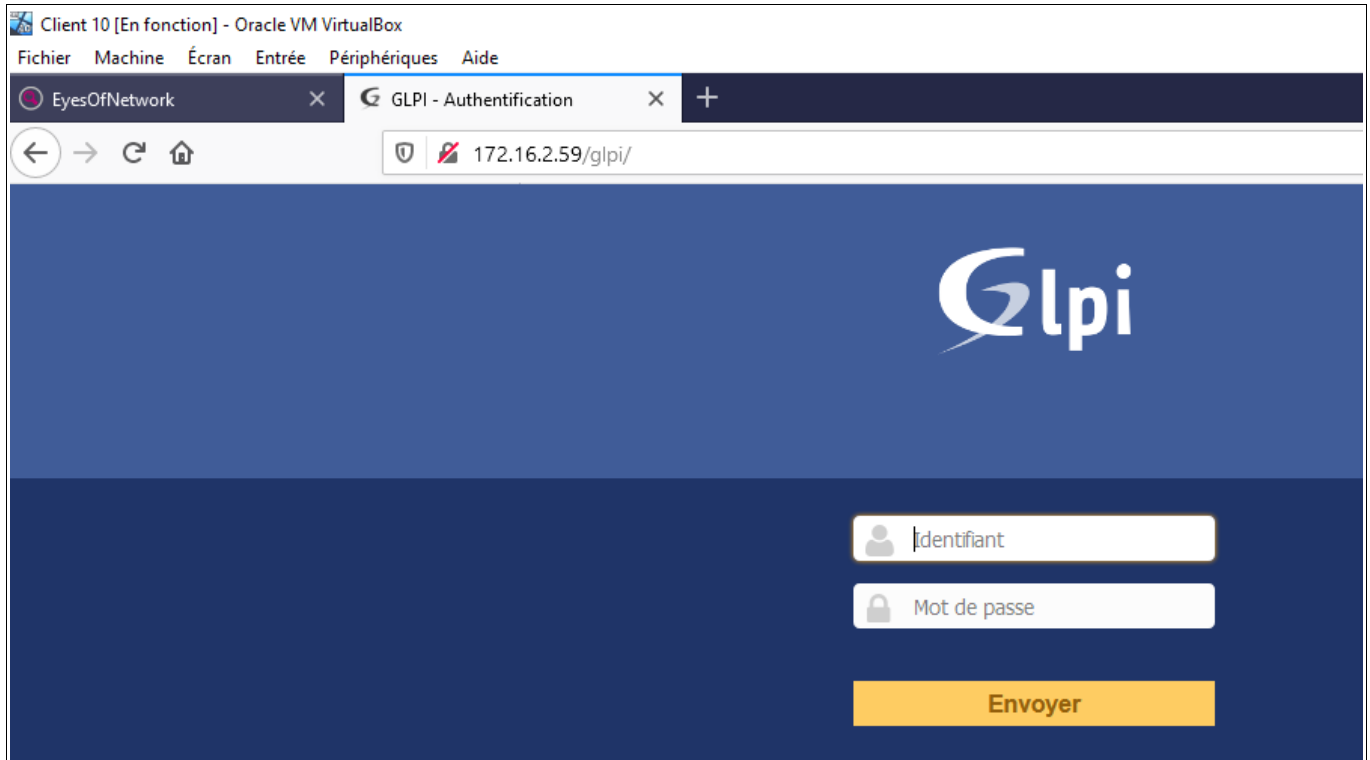
phpmyadmin



Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

la base de donnée est créée nous pouvons continuer, s'affiche alors une annonce d'installation de GLPI, nous cliquons sur « Utiliser GLPI »

nous choisissons un login et un mot de passe (que nous changerons immédiatement)



pour changer le mot de passe, nous allons dans la partie Administration puis Utilisateur puis modifier le mot de passe.

Il est également nécessaire de supprimer les fichiers d'installation : install.php pour cela nous tapons dans le terminal la commande :

```
rm -f /var/www/html/glpi/install/install.php
```

Maintenant que GLPI est installé nous allons installer FusionInventory :

Le plugin FusionInventory permet à l'application GLPI d'inventorier un parc informatique (de même que le ferait OCSInventory). les remontées de l'inventaire se font alors via un agent FusionInventory à installer sur les machines clientes et/ou serveur. On va chercher la dernière version de FusionInventory à partir du site Github.com en utilisant la commande :

```
wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi9.1+1.1/fusioninventory-for-glpi_9.1.1.1.tar.gz
```

il faut ensuite décompresser le fichier avec la commande :

```
tar -zxvf fusioninventory-for-glpi_9.1.1.1.tar.gz
```

ensuite on va le déplacer :

```
mv fusioninventory /var/www/html/glpi/plugins/
```

On rendra accessible le dossier des plugins à apache2 qui utilise le groupe et utilisateur www-data

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

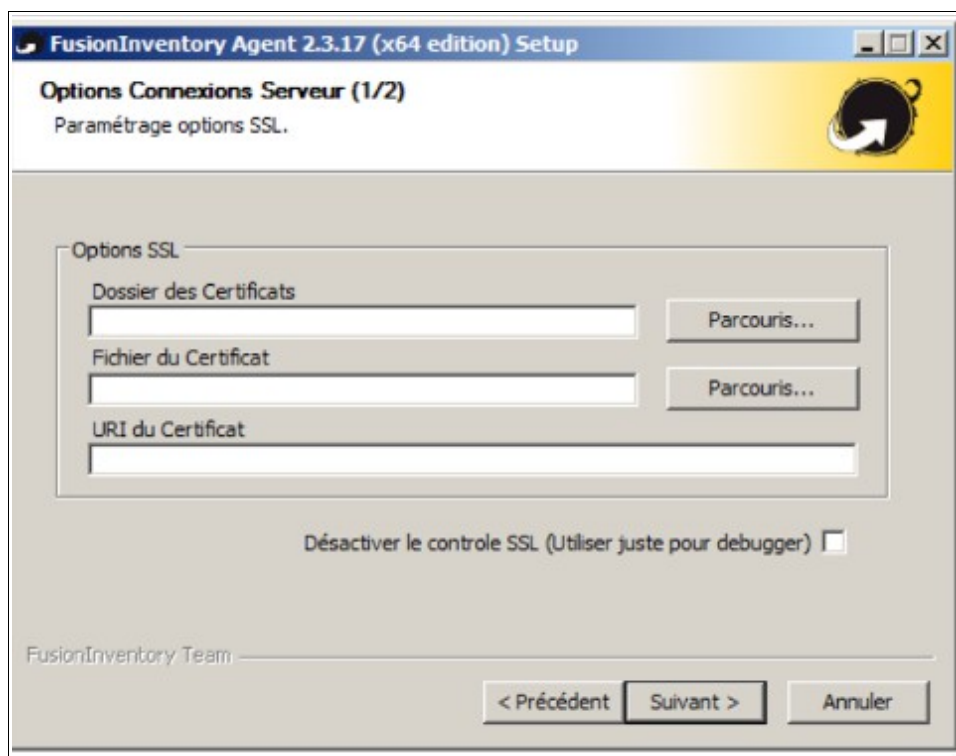
L'installation est terminée, pour active ce plugin il faut se rendre dans l'application GLPI sous le menu Configuration, puis Plugins

Liste des plugins						
Nom	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	conforme CSRF
FusionInventory	9.1+1.1	AGPLv3+	Installé/non activé	David DURIEUX & FusionInventory team		 

on pensera à installer l'agent FusionInventory sur les machines virtuel compris dans notre parc, dans le cas de cet exercice nous l'avons installé sur un client Windows 10

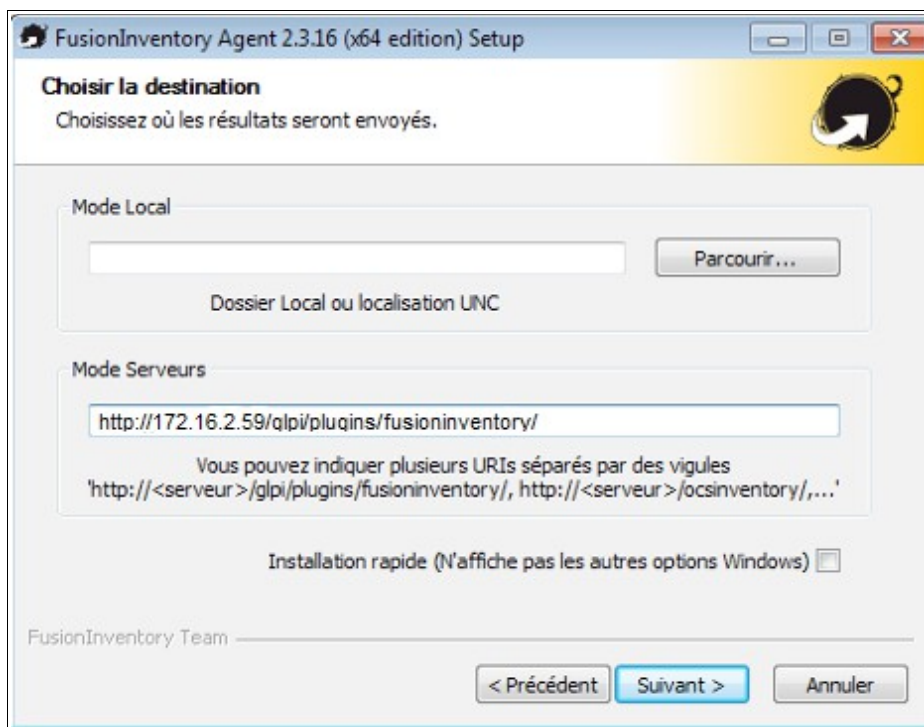
Installation :

on laissera comme tel la demande de certificat

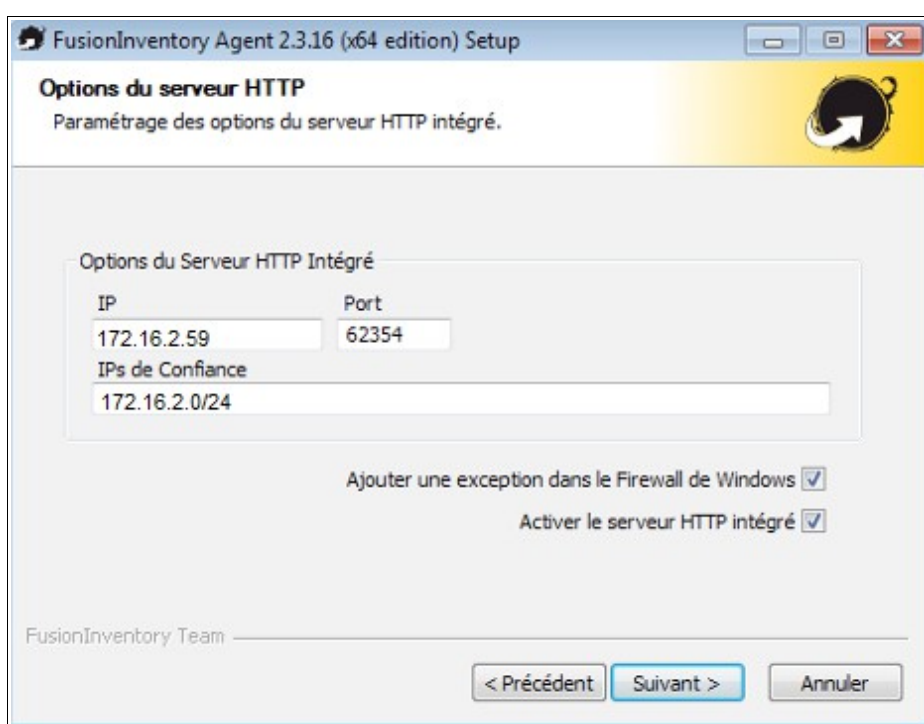


on entrera les informations sur l'emplacement du plugins dans le serveur Glpi (les pages non mentionnées ne sont pas modifiées)





L'adresse IP de confiance décrit l'adresse IP de réseau du serveur.

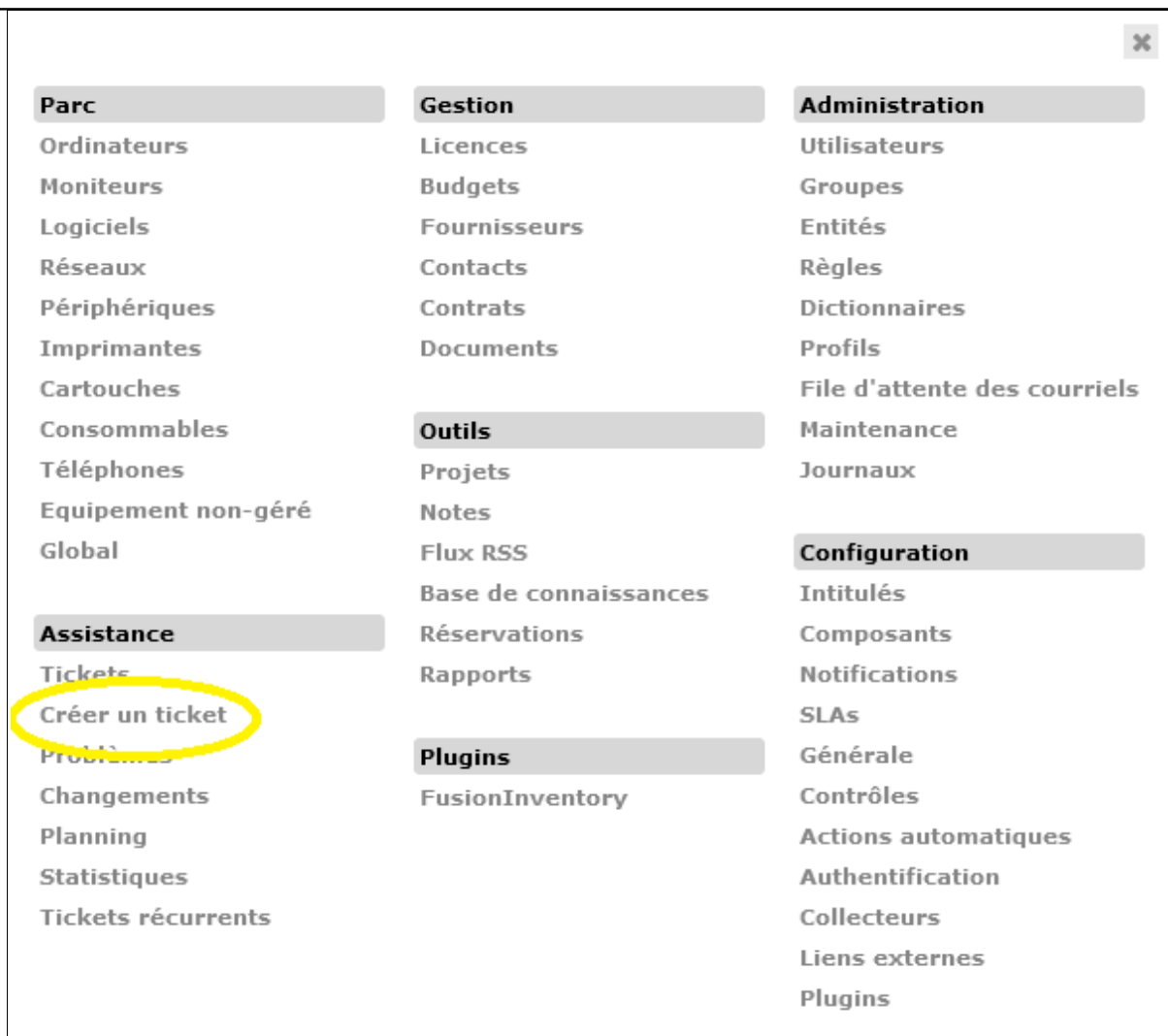


Ensuite on valide en tapant sur suivant (on pourra éventuellement décocher Read me)  
On pourra aussi vérifier si le service FusionInventory-agent est bien démarré. Démarrer  
Exécuter puis Services.

Services (local)					
Sélectionnez un élément pour obtenir une description.	Nom	Description	État	Type de démarrage	Ouvrir une session en tant que
	Enterprise App Management Service	Enables ent...		Manuel	Système local
	Événements d'acquisition d'images fixes	Lance les ap...		Manuel	Système local
	Expérience audio-vidéo haute qualité Wi...	qWave (Qu...		Manuel	Service local
	Explorateur d'ordinateurs	Tient à jour ...		Manuel (Déclencher...	Système local
	Extensions et notifications des impriman...	Ce service o...		Manuel	Système local
	Fichiers hors connexion	Le service Fi...		Manuel (Déclencher...	Système local
	Fournisseur de cliché instantané de logic...	Gère les cop...		Manuel	Système local
	Fournisseur de Groupement résidentiel	Effectue des...	En cours d'exécution	Manuel (Déclencher...	Service local
	<b>FusionInventory Agent</b>	Service Fusi...	En cours d'exécution	Automatique	Système local
	Générateur de points de terminaison du ...	Gère les péri...	En cours d'exécution	Automatique	Système local
	Gestion à distance de Windows (Gestion ...	Le service G...		Manuel	Service réseau

Maintenant que GLPI et ses dépendance sont installés, nous allons faire une remonté d'inventaire, mais avant cela nous allons ouvrir un ticket

pour ce faire nous commençons par choisir créer un ticket .



Nous lui donnons les indications suivantes : le type, le demandeur, le statut, l'urgence, l'impact, la priorité, le temps de prise en charge et de résolution ainsi qu'un nom et une description, il est également possible d'ajouter une pièce jointe (comme une capture d'écran ou un fichier de log) ensuite on clic sur ajouter.

### Nouveau ticket

<b>Date d'ouverture</b> 2020-02-20 16:00			
<b>Temps de prise en charge</b> <input type="text"/>		<b>Temps de résolution</b> <input type="text"/>	
<b>Type</b> Demande ▼		<b>Catégorie</b> ----- ▼ ⓘ +	
<b>Acteur</b>	<b>Demandeur</b>	<b>Observateur</b>	<b>Attribué à</b>
	tech ▼ ⓘ + (En cours : 0)	----- ▼ ⓘ + ----- ▼ ⓘ +	glpi ▼ ⓘ + (En cours : 1)
	----- ▼ ⓘ +	----- ▼ ⓘ +	----- ▼ ⓘ + ----- ▼ ⓘ
<b>Statut</b> Nouveau ▼		<b>Source de la demande</b> Helpdesk ▼ ⓘ +	
<b>Urgence</b> Moyenne ▼		<b>Demande de validation</b> ----- ▼	
<b>Impact</b> Moyen ▼		<b>Lieu</b> ----- ▼ ⓘ +	
<b>Priorité</b> Moyenne ▼		<b>Éléments associés</b> Général ▼	
<b>Durée totale</b> ----- ▼		Ou recherche complète Général ▼	

**Ajouter**

<b>Titre</b>	demande de remonté d'inventaire
<b>Description* ⓘ</b>	effectuer une remonté de l'inventaire du parc informatique
<b>Tickets liés +</b>	
<b>Fichier (2 Mio maximum) ⓘ</b>	

**Ajouter**

On peut constater que le ticket a bien été créé

Accueil Assistance **Tickets** + 🔍 ☰ ✓

Caractéristiques - Statut ▼ est ▼ Non résolu ▼ **Rechercher** ★

Affichage (nombre d'éléments) 20 ▼ ⚙️ 🗑️ 🔄 Page courante en PDF paysage 📄 **From 1 to 2 of 2**

Actions

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
3	demande de remonté d'inventaire	En cours (Attribué)	2020-02-20 16:03	2020-02-20 16:00	Moyenne	tech ⓘ	glpi ⓘ		
1	Redondance HSRP	En cours (Attribué)	2020-01-23 12:14	2020-01-23 10:22	Haute	glpi ⓘ	glpi ⓘ		

maintenant on va faire la remonté d'inventaire

## CONCLUSION

## ÉVOLUTION POSSIBLE