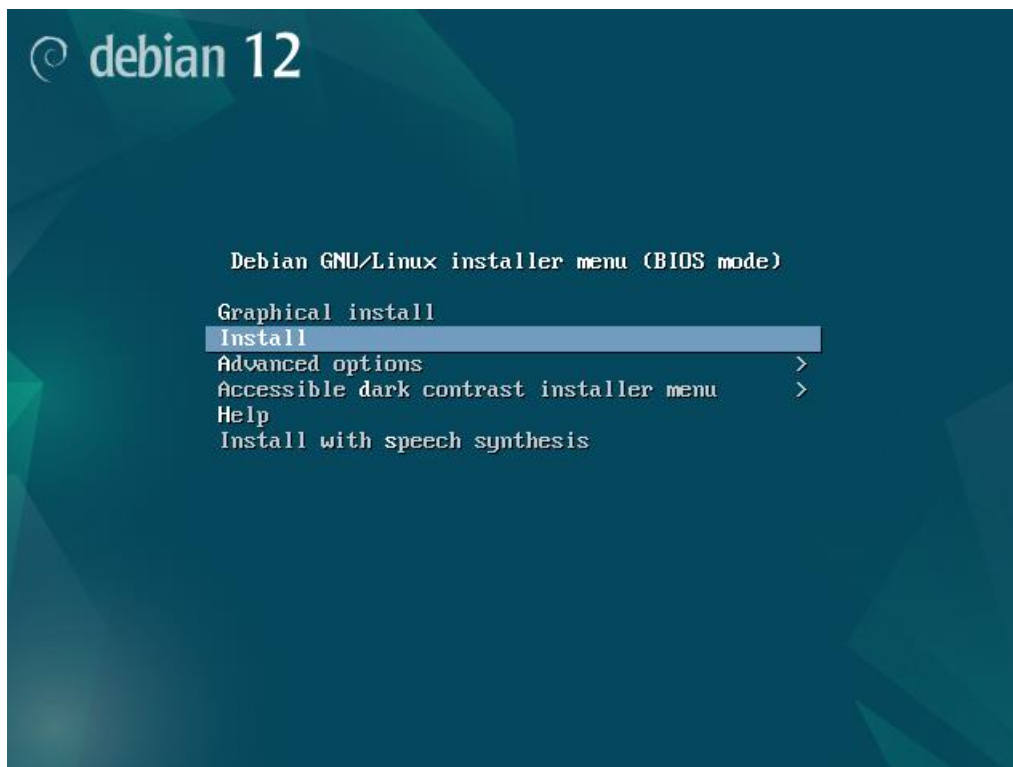


## TP Installation et gestion des tickets (GLPI)

- Réaliser une VM Debian.
- Installer tous les composants nécessaires à la mise en place du projet (apache2, PHP et ses dépendances, GLPI).
- Mettre en place GLPI sur votre VM.
- Résoudre des tickets réseaux et/ou dev.

### Installation VM Debian

Installer VirtualBox et chercher un ISO Debian 12.2



[!] Configurer le réseau

Veillez indiquer le nom de ce système.

Le nom de machine est un mot unique qui identifie le système sur le réseau. Si vous ne connaissez pas ce nom, demandez-le à votre administrateur réseau. Si vous installez votre propre réseau, vous pouvez mettre ce que vous voulez.

Nom de machine :

glpi

<Revenir en arrière>

<Continuer>

[!] Configurer le réseau

Le domaine est la partie de l'adresse Internet qui est à la droite du nom de machine. Il se termine souvent par .com, .net, .edu, ou .org. Si vous paramétrez votre propre réseau, vous pouvez mettre ce que vous voulez mais assurez-vous d'employer le même nom sur toutes les machines.

Domaine :

<Revenir en arrière>

<Continuer>

### [!!] Créer les utilisateurs et choisir les mots de passe

Vous devez choisir un mot de passe pour le superutilisateur, le compte d'administration du système. Un utilisateur malintentionné ou peu expérimenté qui aurait accès à ce compte peut provoquer des désastres. En conséquence, ce mot de passe ne doit pas être facile à deviner, ni correspondre à un mot d'un dictionnaire ou vous être facilement associé.

Un bon mot de passe est composé de lettres, chiffres et signes de ponctuation. Il devra en outre être changé régulièrement.

Le superutilisateur (« root ») ne doit pas avoir de mot de passe vide. Si vous laissez ce champ vide, le compte du superutilisateur sera désactivé et le premier compte qui sera créé aura la possibilité d'obtenir les privilèges du superutilisateur avec la commande « sudo ».

Par sécurité, rien n'est affiché pendant la saisie.

Mot de passe du superutilisateur (« root ») :

\*\*\*\*\*

[ ] Afficher le mot de passe en clair

<Revenir en arrière>

<Continuer>

### [!!] Créer les utilisateurs et choisir les mots de passe

Un compte d'utilisateur va être créé afin que vous puissiez disposer d'un compte différent de celui du superutilisateur (« root »), pour l'utilisation courante du système.

Veuillez indiquer le nom complet du nouvel utilisateur. Cette information servira par exemple dans l'adresse d'origine des courriels émis ainsi que dans tout programme qui affiche ou se sert du nom complet. Votre propre nom est un bon choix.

Nom complet du nouvel utilisateur :

user

<Revenir en arrière>

<Continuer>

### [!!] Partitionner les disques

Le programme d'installation peut vous assister pour le partitionnement d'un disque (avec plusieurs choix d'organisation). Vous pouvez également effectuer ce partitionnement vous-même. Si vous choisissez le partitionnement assisté, vous aurez la possibilité de vérifier et personnaliser les choix effectués.

Si vous choisissez le partitionnement assisté pour un disque complet, vous devrez ensuite choisir le disque à partitionner.

Méthode de partitionnement :

**Assisté - utiliser un disque entier**

Assisté - utiliser tout un disque avec LVM

Assisté - utiliser tout un disque avec LVM chiffré

Manuel

<Revenir en arrière>

### [!!] Partitionner les disques

Veuillez noter que toutes les données du disque choisi seront effacées mais pas avant d'avoir confirmé que vous souhaitez réellement effectuer les modifications.

Disque à partitionner :

**SCSI3 (0,0,0) (sda) - 4.3 GB ATA VBOX HARDDISK**

<Revenir en arrière>

### [!] Partitionner les disques

Disque partitionné :

SCSI3 (0,0,0) (sda) - ATA VBOX HARDDISK: 4.3 GB

Le disque peut être partitionné selon plusieurs schémas. Dans le doute, choisissez le premier.

Schéma de partitionnement :

**Tout dans une seule partition (recommandé pour les débutants)**

Partition /home séparée

<Revenir en arrière>

### [!!] Partitionner les disques

Voici la table des partitions et les points de montage actuellement configurés. Vous pouvez choisir une partition et modifier ses caractéristiques (système de fichiers, point de montage, etc.), un espace libre pour créer une nouvelle partition ou un périphérique pour créer sa table des partitions.

Partitionnement assisté  
Configurer le RAID avec gestion logicielle  
Configurer le gestionnaire de volumes logiques (LVM)  
Configurer les volumes chiffrés  
Configurer les volumes iSCSI

SCSI3 (0,0,0) (sda) - 4.3 GB ATA VBOX HARDDISK  
n° 1 primaire 3.3 GB f ext4 /  
n° 5 logique 1.0 GB f swap swap

Annuler les modifications des partitions

Terminer le partitionnement et appliquer les changements

<Revenir en arrière>

### [!!] Partitionner les disques

Si vous continuez, les modifications affichées seront écrites sur les disques. Dans le cas contraire, vous pourrez faire d'autres modifications.

Les tables de partitions des périphériques suivants seront modifiées :  
SCSI3 (0,0,0) (sda)

Les partitions suivantes seront formatées :  
partition n° 1 sur SCSI3 (0,0,0) (sda) de type ext4  
partition n° 5 sur SCSI3 (0,0,0) (sda) de type swap

Faut-il appliquer les changements sur les disques ?

<Oui>

<Non>

[!] Configurer l'outil de gestion des paquets

Veillez choisir un miroir de l'archive Debian. Vous devriez utiliser un miroir situé dans votre pays ou votre région si vous ne savez pas quel miroir possède la meilleure connexion Internet avec vous.

Généralement, deb.debian.org est un choix pertinent.

Miroir de l'archive Debian :

deb.debian.org  
ftp.fr.debian.org  
debian.proxad.net  
ftp.ec-m.fr  
deb-mir1.naitways.net  
miroir.univ-lorraine.fr  
ftp.u-picardie.fr  
ftp.u-strasbg.fr  
mirror.plusservers.com  
debian.mirror.ate.info  
debian.univ-tlse2.fr  
ftp.rezopole.net  
ftp.univ-pau.fr  
mirrors.ircam.fr  
ftp.lip6.fr  
debian.polytech-lille.fr  
debian.apt-mirror.de  
debian.obspm.fr  
mirror.johnnybegood.fr  
apt.tetaneutral.net



<Revenir en arrière>

[!] Configurer l'outil de gestion des paquets

Si vous avez besoin d'utiliser un mandataire HTTP (souvent appelé « proxy ») pour accéder au monde extérieur, indiquez ses paramètres ici. Sinon, laissez ce champ vide.

Les paramètres du mandataire doivent être indiqués avec la forme normalisée « http://[[utilisateur][:mot-de-passe]@]hôte[:port]/ ».

Mandataire HTTP (laisser vide si aucun) :

<Revenir en arrière>

<Continuer>

[!] Configuration de popularity-contest

Le système peut envoyer anonymement aux responsables de la distribution des statistiques sur les paquets que vous utilisez le plus souvent. Ces informations influencent le choix des paquets qui sont placés sur le premier CD de la distribution.

Si vous choisissez de participer, un script enverra automatiquement chaque semaine les statistiques aux responsables. Elles peuvent être consultées sur <https://popcon.debian.org/>.

Vous pourrez à tout moment modifier votre choix en exécutant « dpkg-reconfigure popularity-contest ».

Souhaitez-vous participer à l'étude statistique sur l'utilisation des paquets ?

<Revenir en arrière>

<Oui>

<Non>

[!] Configuration de grub-pc

Il semble que cette nouvelle installation soit le seul système d'exploitation existant sur cet ordinateur. Si c'est bien le cas, il est possible d'installer le programme de démarrage GRUB sur le disque principal (partition UEFI ou secteur d'amorçage).

Attention : si le programme d'installation ne détecte pas un système d'exploitation installé sur l'ordinateur, cela empêchera temporairement ce système de démarrer. Toutefois, le programme de démarrage GRUB pourra être manuellement reconfiguré plus tard pour permettre ce démarrage.

Installer le programme de démarrage GRUB sur le disque principal ?

<Revenir en arrière>

<Oui>

<Non>

### [!] Configuration de grub-pc

Le système nouvellement installé doit pouvoir être démarré. Cette opération consiste à installer le programme de démarrage GRUB sur un périphérique de démarrage. La méthode habituelle pour cela est de l'installer sur le disque principal (partition UEFI ou secteur d'amorçage). Vous pouvez, si vous le souhaitez, l'installer ailleurs sur un autre disque, une autre partition, ou même sur un support amovible.

Périphérique où sera installé le programme de démarrage :

Choix manuel du périphérique  
**/dev/sda (ata-VBOX\_HARDDISK\_VB3b537fc3-11c09d2a)**

<Revenir en arrière>

### [!!] Terminer l'installation

#### Installation terminée

L'installation est terminée et vous allez pouvoir maintenant démarrer le nouveau système. Veuillez vérifier que le support d'installation est bien retiré afin que le nouveau système puisse démarrer et éviter de relancer la procédure d'installation.

Veuillez sélectionner <Continuer> pour redémarrer.

<Revenir en arrière>

**<Continuer>**

## Installation GLPI

Se connecter avec son user :

```
Debian GNU/Linux 12 glpidoc tty1
glpidoc login: user
```

Passer en root :

```
user@glpidoc:~$ su root
Mot de passe :
```

1. Mettez à jour votre système (commande du terminal)



```

root@glpidoc:/home/user# apt-get update
Atteint :1 http://security.debian.org/debian-security bookworm-security InRelease
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bookworm InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bookworm-updates InRelease
Lecture des listes de paquets... Fait
root@glpidoc:/home/user# apt-get upgrade
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@glpidoc:/home/user# _

```

```

sudo apt-get update
sudo apt-get upgrade

```

2. Installez un serveur LAMP (apache2 , mariadb-server et php). Puis activez apache2 et mariadb au démarrage de la machine (commande systemctl).

```

root@glpidoc:/home/user# apt install mariadb-server php apache2_

```

**apt install apache2 php mariadb-server**

```

root@glpidoc:/home/user# systemctl start mariadb
root@glpidoc:/home/user# systemctl start apache2

```

**systemctl start mariadb**

**systemctl start apache2**

3. Pour l'installation de glpi, on aura également besoin de perl et d'extension php : veuillez les installer via la commande :

```

root@glpidoc:/home/user# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysqli p
hp-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y

```

```

apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-
mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl
php-zip php-bz2 -y

```

4. Recharger apache2 pour que les modifications soient prisent en compte.

```

root@glpidoc:/home/user# systemctl restart apache2

```

**Systemctl restart apache2**

5. Télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github (avec la commande wget). Puis décompressez ce fichier dans le dossier /var/www/html.

```

root@glpidoc:/home/user# apt-get install wget
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
wget est déjà la version la plus récente (1.21.3-1+b2).
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.

```

```
root@glpidoc:/# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

```
root@glpidoc:/# tar -xvzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/
```

Apt-get install wget

Wget <https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz>

ch

6. Donner les permissions sur le dossier glpi afin que notre serveur puissent y accéder commande chown puis chmod).

sudo chown www-data /var/www/glpi/ -R

```
root@glpidoc:/# chown www-data /var/www/glpi/ -R
```

## MySQL

7. Vous avez installé précédemment mysql connectez-vous avec la commande : 'mysql -u root' puis créer la base de données glpi et créez un utilisateur pour glpi et donner lui TOUS les privilèges sur la base de données glpi :

```
CREATE DATABASE database_glp;
```

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON database_glp.* TO glpi_adm@localhost IDENTIFIED BY "Password";
```

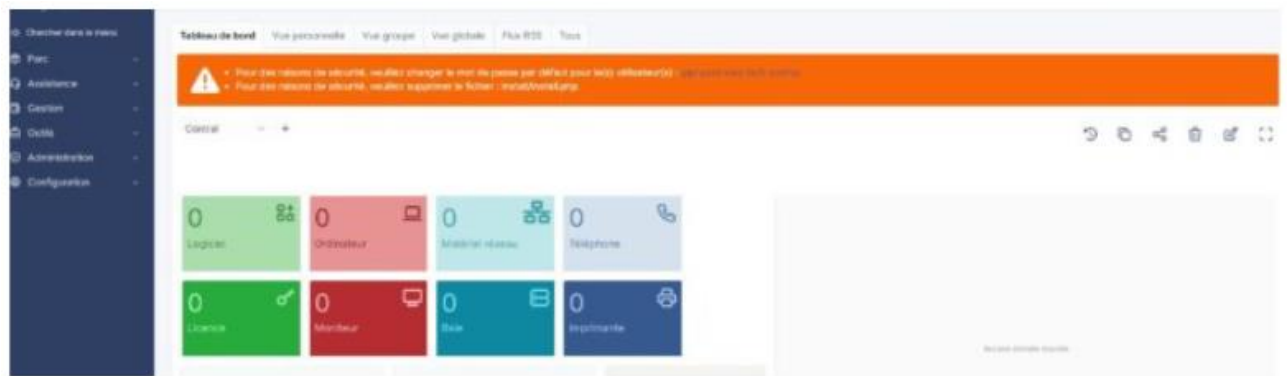
```
FLUSH PRIVILEGES;
```

```
EXIT
```

11. rendez sur votre serveur via une url web (<http://127.0.0.1/glp>) puis finalisez l'installation (attention ici, faites une capture d'écran par page afficher pour votre documentation).

## Mise en place de GLPI v10

12. Une fois l'installation terminée, connectez-vous à glpi, vous arriverez sur une page comme celle-ci :



Corriger les erreurs se trouvant dans la bannière orange.

## Collecter, suivre et orienté les demandes sur GLPI

13. Vous allez créer deux utilisateurs :

- un utilisateur qui aura pour profil technicien (celui qui répond aux problèmes).
- un utilisateur qui aura le profil self-service (utilisateur ne pouvant pas résoudre de ticket, un client).

14. Une fois les deux clients créer, connectez-vous avec votre utilisateur self-service puis créer un ticket comme ceci :

Type	Incident
Catégorie	-----
Urgence	Haute
Éléments associés	+
Observateurs	
Titre	Machine non fonctionnel
Description *	Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume même pas.

Une fois le ticket créer, partez sur votre utilisateur admin qui pourra assigner le ticket à un utilisateur (ici il sera assigné à notre technicien créer à la question précédente. Puis connectez- vous avec votre compte technicien et

changer l'état du ticket tout en posant une question à l'utilisateur self-service du genre « est ce que votre alimentation est bien branché ? ».

15. Reconnectez-vous avec le self-service pour répondre que la question posé par le technicien était bien le problème. Retourner sur le technicien pour fermer le ticket.