

# Traitement de ticket - Mise à jour des droits informatiques

Ce document détaille la procédures de gestion des droits informatiques au SDIS, incluant l'utilisation de l'application de ticketing Kimoce, la gestion des fichiers de droits, la modification des groupes via GOsa (LDAP), et la mise à jour des droits d'accès aux répertoires réseau.



# Application de ticketing – Kimoce

Au SDIS, l'application utilisée pour la gestion des tickets est Kimoce. Chaque demande de mise à jour de droits informatiques y est enregistrée.

## Procesus de traitement d'un ticket de demande de maj de droits

- Ouvrir la catégorie Documents : le fichier de droits informatiques à mettre à jour s'y trouve généralement sinon je demande à l'agent de me le fournir
- Effectuer la mise à jour nécessaire
- Informier l'utilisateur du traitement via un mail sur Zimbra
- Copier le mail envoyé dans l'onglet « Prises en charge et travaux réalisés » comme preuve
- Clôturer le ticket

## Point important

Si le ticket nécessite un traitement long, j'indique les actions déjà effectuées dans prise en charge et travaux réalisés pour permettre à un collègue de reprendre le dossier si besoin pendant que je suis à l'école ou simplement absent.

- Même si cette doc est destiné à un ticket de mise à jour de droits, le procesus de traitement d'un ticket en général reste a peu près semblable, on s'assigne le ticket, on contact l'agent si besoin et on diagnostique le problème, ensuite biensur on traite le problème, on les previens par mail ou par telephone et on ajoute les actions réalisé dans prise en charges puis on cloture le ticket

# Fichiers de droits informatiques

Il existe un fichier par groupement et caserne, on peut aussi en créer un pour des projets si un répertoire nécessite d'être créé.

Chaque fichier est organisé en cinq parties principales (cf : GFCP\_Definitions\_des\_droits.odt):

## Suivi des modifications

Tableau listant la date, l'auteur et le motif de chaque modification

## Liste des utilisateurs

Nom, prénom et identifiant de chaque utilisateur du groupement

## Définition des groupes

Nom du groupe, membres associés et utilité du groupe

## Droits sur les répertoires

Association des groupes aux répertoires avec leurs droits (lecture/écriture)

## Droits applicatifs

Partie gérée par un autre service (non concernée ici)

## Indication des modifications pour Maj

L'utilisateur indique ses demandes directement dans le fichier en surlignant un nom qu'il souhaite ajouter ou non à un groupe, ainsi qu'un groupe à qui il souhaite donner ou retirer l'accès à un dossier:

- **Ajout**

Généralement en **vert** (ou toute couleur compréhensible)

- **Suppression**

En **rouge** et/ou **barré**

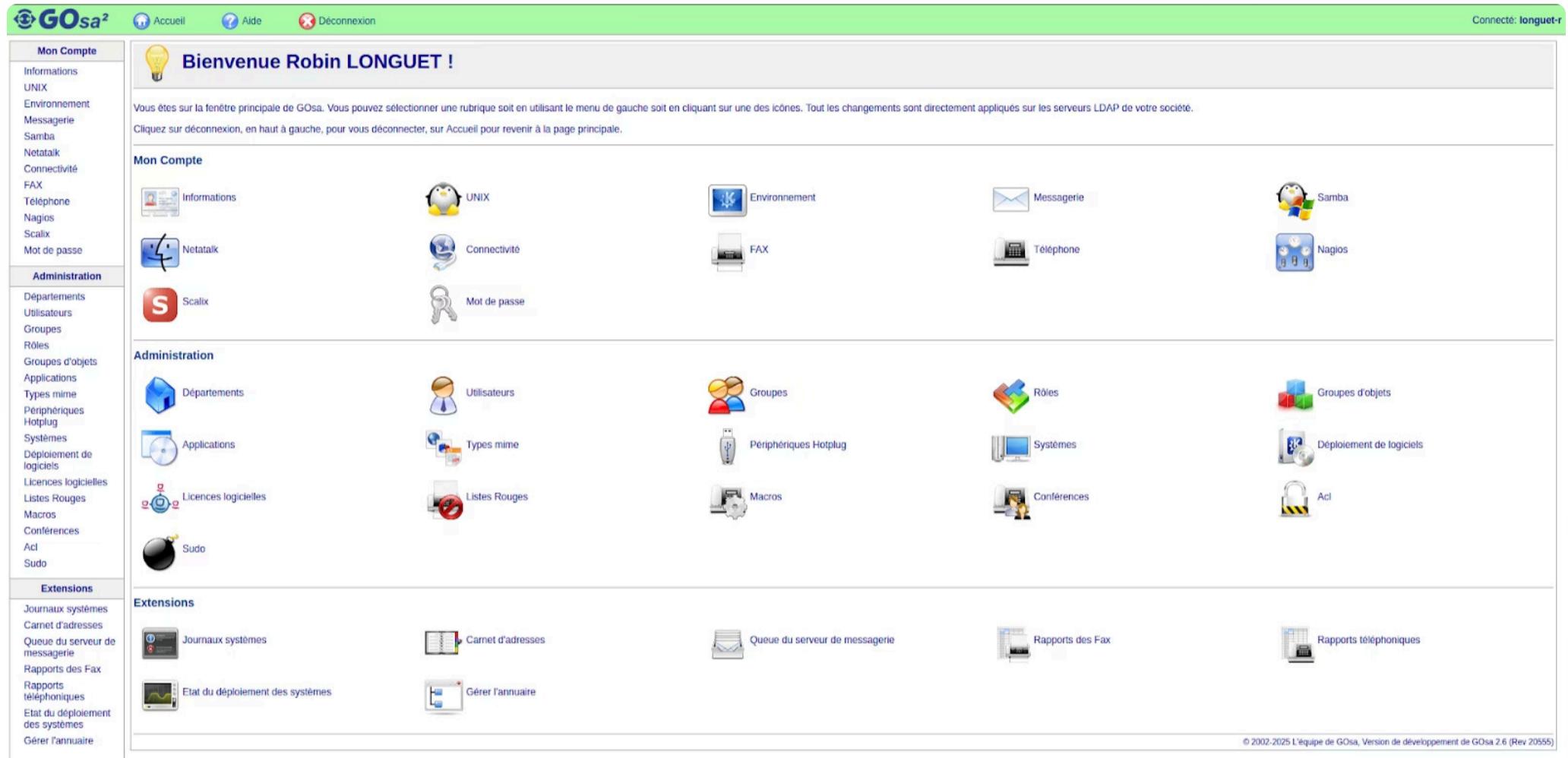
Après avoir traité le fichier, j'ajoute une ligne dans le tableau de suivi des modifications, puis je remplace l'ancien fichier par le nouveau dans : «lecteur réseau» / «groupement» / Droits\_informatiques /

# Modification des groupes utilisateurs via GOsa (LDAP)

Pour cette demande de mise à jour de droits, en se fiant au fichier, l'agent demande l'ajout de Mme DULON au groupe gfcp\_t\_finances, ainsi que des ajouts de groupes à des dossiers (cf : GFCP\_Definitions\_des\_droits.odt)

## Connexion

Se connecter à l'interface web LDAP avec le compte Active Directory.



The screenshot shows the main dashboard of the GOsa 2.6 web interface. The top navigation bar includes links for Accueil, Aide, and Déconnexion, with a note that the user is connected as longuet-r. The left sidebar contains several sections: Mon Compte (Informations, UNIX, Environnement, Messagerie, Samba, Netatalk, Connectivité, FAX, Téléphone, Nagios, Scalix, Mot de passe), Administration (Départements, Utilisateurs, Groupes, Rôles, Groupes d'objets, Applications, Types mime, Periphériques Hotplug, Systèmes, Déploiement de logiciels, Licences logicielles, Listes Rouges, Macros, Conférences, Acl, Sudo), Extensions (Journaux systèmes, Carnet d'adresses, Queue du serveur de messagerie, Rapports des Fax, Rapports téléphoniques, Etat du déploiement des systèmes, Gérer l'annuaire), and a general section (Informations, UNIX, Environnement, Messagerie, Samba, Netatalk, Connectivité, FAX, Téléphone, Nagios). The central area displays a grid of icons representing various system components like Informations, UNIX, Environnement, etc. A message at the top says "Bienvenue Robin LONGUET !". The bottom right corner of the page footer indicates the version: © 2002-2025 L'équipe de GOsa, Version de développement de GOsa 2.6 (Rev 2055).

## Étapes pour rajouter un utilisateur à un groupe

- Aller dans Administration → Groupes
- Rechercher le groupe concerné via la barre de recherche sur la droite



The screenshot shows the 'Administration du groupe' (Group Management) page. The left sidebar lists the same categories as the main dashboard. The main content area is titled 'Administration du groupe' and shows a table titled 'Liste des groupes'. The table has columns for 'Nom' (Name), 'Description', 'Propriétés' (Properties), and 'Actions'. One group, 'gfcp\_t\_finances', is listed with the description 'GFCP - Finances'. To the right of the table is a 'Filtre' (Filter) panel with checkboxes for 'groupes principaux', 'Groupes Samba', 'Groupes de messagerie', and a search bar with the placeholder 'Nom: gfcp\_t\_finances' and a 'Appliquer le filtre' (Apply filter) button. The bottom right corner of the page footer indicates the version: © 2002-2025 L'équipe de GOsa, Version de développement de GOsa 2.6 (Rev 2055).

Cliquer sur le groupe pour ouvrir ses propriétés

## Ajouter ou supprimer les utilisateurs selon la demande

 Administration du groupe

[cn=gfcp\\_t\\_finances,ou=groups,o=sdis33,c=fr](#)

**Informations** **Environnement** **Applications** **Messagerie** **ACL** **Références**

Nom du groupe\* gfcp\_t\_finances  
Description GFCP - Finances  
Base\* /

Forcer le GID 10570  
 Groupe Samba dans le domaine DOM\_SDIS33

Les membres sont dans un groupe téléphonique  
 Les membres sont dans un groupe nagios

Mode de confiance désactivé

**Membre du groupe**

- ADAM, Michèle [adam]
- AULAS, Fabrice [aulas]
- GERMINEAUD, Celine [germineaud-c]
- GORCE, Véronique [gorce]
- MALECOT, Julie [malecot-j]
- MERCIER, Mélanie [mercier-m]
- RIVES, Maxime [rives]
- SANSON, Emmanuel [sanson-e]
- SICOT, Rechel [sicot]
- TRENEL, Raphaël [trenel-r]
- Watcham, Achiraf [watcham-a]

Ajouter Supprimer

Ok Appliquer Annuler

Valider avec Appliquer, puis OK.

- Les changements sont effectifs sous 5 minutes**, le temps qu'il faut pour que la synchronisation LDAP vers Samba AD se fasse.

# Modification des droits d'accès aux répertoires réseau

## Connexion SSH

Se connecter en SSH au serveur d'habilitations, le serveur qui stocke tous les fichiers de définition de droits

## Modification du fichier

Modifier le fichier gfcp.conf avec vi (cf : screenshot fichier habilitations 1 - 3.png). Chaque ligne du fichier suit la structure : répertoire:groupe:droit

Ajouter ou retirer les lignes selon la demande, puis sauvegarder

## Resynchronisation

Exécuter : /etc/cron.hourly/.rsync\_gesthab pour resynchroniser la gestion des habilitations

## Application des droits

Sur la machine hébergeant les répertoires modifiés, exécuter la commande : applique\_droits\_gesthab -e gfcp

Elle permet d'actualiser les acl actuels avec ceux du serveur habilitations, elle met un certain temps suivant le nombre de répertoires dans le groupement en question

Les droits s'appliquent automatiquement chaque nuit, mais il est préférable d'exécuter la commande manuellement pour un **effet immédiat**.

## Livrables

- GFCP\_Definition\_des\_droits.odt
- screenshot fichier habilitations 1.png
- screenshot fichier habilitations 2.png
- screenshot fichier habilitations 3.png