

GLPI

Qu'est-ce que GLPI ? GLPI (acronyme : Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un système open source de gestion des actifs informatiques, de suivi des problèmes et de service desk

Voici comment accéder à ces fonctionnalités :

- Installer GLPI sur une machine virtuelle LAMP → **LAMP** ? C'est un acronyme pour **Linux**, **Apache**, **MySQL**, **PHP**.
Entre autres c'est une pile comprenant le **système d'exploitation**, un **serveur HTTP**, un **système de gestion de bases de données** et un **langage de programmation interprété**, il permet de mettre en place un serveur web.
- Serveur Web que nous devons utiliser pour que GLPI puisse s'exécuter sur le réseau local, grâce à la machine virtuelle.

Configuration des outils pour GLPI :

Mise à jour du système :

```
apt update && apt upgrade -y
```

Installation des applications nécessaires pour notre serveur web

```
root@srvlamp:~# apt install apache2 php mariadb-server -y_
```

Installation des dépendances nécessaire pour GLPI

```
root@srvlamp:~# apt install php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-xml php-intl php-ldap php-apcu php-xmllib php-zip php-bz2 php-imagick -y_
```

Sécurisation pour l'accès au service de la base de données :

```
root@srvlamp:~# mysql_secure_installation_
```

Confirmation de la sécurité de l'accès :

```

Change the root password? [Y/n] y
New password:
Re-enter new password:
Password updated successfully!
Reloading privilege tables..
... Success!

By default, a MariaDB installation has an anonymous user, allowing anyone
to log into MariaDB without having to have a user account created for
them. This is intended only for testing, and to make the installation
go a bit smoother. You should remove them before moving into a
production environment.

Remove anonymous users? [Y/n] y
... Success!

Normally, root should only be allowed to connect from 'localhost'. This
ensures that someone cannot guess at the root password from the network.

Disallow root login remotely? [Y/n] y
... Success!

By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can
access. This is also intended only for testing, and should be removed
before moving into a production environment.

Remove test database and access to it? [Y/n] y
- Dropping test database...
... Success!
- Removing privileges on test database...
... Success!

Reloading the privilege tables will ensure that all changes made so far
will take effect immediately.

Reload privilege tables now? [Y/n] y
... Success!

Cleaning up...

All done! If you've completed all of the above steps, your MariaDB
installation should now be secure.

Thanks for using MariaDB!

```

Connection avec le compte root à la base de données :

```

root@srvlamp:~# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 41
Server version: 10.11.6-MariaDB-0+deb12u1 Debian 12

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> _

```

Création de la base de données utilisée pour GLPI et création d'un utilisateur et son mot de passe et lui donner tous les privilèges :

```

MariaDB [(none)]> create database db_glpi;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)

MariaDB [(none)]> grant all privileges on db_glpi .* to admindb_glpi@localhost identified by "toto";
Query OK, 0 rows affected (0,005 sec)

MariaDB [(none)]> exit
Bye

```

Téléchargement de GLPI :

Placement dans le répertoire `cd /tmp`, et installation de la dernière version de GLPI disponible sur Github :

```
root@srvlamp:~# cd /tmp
root@srvlamp:/tmp# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.14/glpi-10.0.14.tgz
--2024-09-11 09:49:28-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.14/glpi-10.0.14.tgz
Résolution de github.com (github.com)... 20.26.156.215
Connexion à github.com (github.com) [20.26.156.215]:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/2842594b-8b6c-4b62-871d-1c729d61334c?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=releaseassetproduction%2F20240911%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20240911T074929Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=f693755f2d92a570215ff80767a967c859bbd3a193302bdd5eb608c46ae2d84&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.14.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [suivant]
--2024-09-11 09:49:29-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/2842594b-8b6c-4b62-871d-1c729d61334c?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=releaseassetproduction%2F20240911%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20240911T074929Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=f693755f2d92a570215ff80767a967c859bbd3a193302bdd5eb608c46ae2d84&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.14.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.199.111.133, 185.199.109.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com) [185.199.108.133]:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 59541870 (57M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.14.tgz »

glpi-10.0.14.tgz          100%[=====] 56,78M 44,9MB/s  ds 1,3s
2024-09-11 09:49:30 (44,9 MB/s) - « glpi-10.0.14.tgz » sauvegardé [59541870/59541870]
```

Configuration des emplacements des dossiers et fichiers de GLPI :

Création d'un dossier nommé « glpi » dans /etc :

```
root@srvlamp:/tmp# mkdir /etc/glpi
```

Dans le dossier « glpi », création d'un fichier nommé « local_define.php »

```
root@srvlamp:/tmp# nano /etc/glpi/local_define.php
```

Insérer ce code dans le fichier « local_define.php »

```
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

- Déplacement du dossier « config » situé actuellement dans `/var/www/html/glpi/`
→ `/etc/glpi`
- Rendre `www-data` propriétaire de `/etc/glpi` et de son contenu
- Vérification du contenu d'un dossier et le propriétaire de ce contenu

```
root@srvlamp:/tmp# mv /var/www/html/glpi/config /etc/glpi
root@srvlamp:/tmp# chown -R www-data /etc/glpi/
root@srvlamp:/tmp# ls -l /etc/glpi/
total 8
drwxr-xr-x 2 www-data utilsio 4096 14 mars 13:03 config
-rw-r--r-- 1 www-data root    88 11 sept. 09:57 local_define.php
```

- Préparation du dossier de logs de GLPI

- Rendre l'utilisateur www-data, propriétaire

```
root@srvlamp:/tmp# mkdir /var/log/glpi
root@srvlamp:/tmp# chown www-data /var/log/glpi
```

Création d'un fichier nommé « downstream.php » dans /var/www/html/glpi/inc :

```
root@srvlamp:/tmp# nano /var/www/html/glpi/inc/downstream.php_
```

Insertion du contenu ci-dessous dans le fichier « downstream.php »

```
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
require_once GLPI_CONFIG_DIR . 'local_define.php';
}
}_
```

Configuration du services web :

Création d'un fichier nommé « glpi.conf » dans le dossier apache2 :

```
root@srvlamp:/tmp# nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf_
```

Insertion du contenu ci-dessous basé sur la documentation GLPI dans le fichier « glpi.conf »

```
<VirtualHost *:80>
# ServerName vm-glpi
ServerAlias 192.168.192.130
DocumentRoot /var/www/html
Alias "/glpi" "/var/www/html/glpi/public"
<Directory /var/www/html/glpi>
Require all granted
RewriteEngine On
RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
</Directory>
</VirtualHost>
```

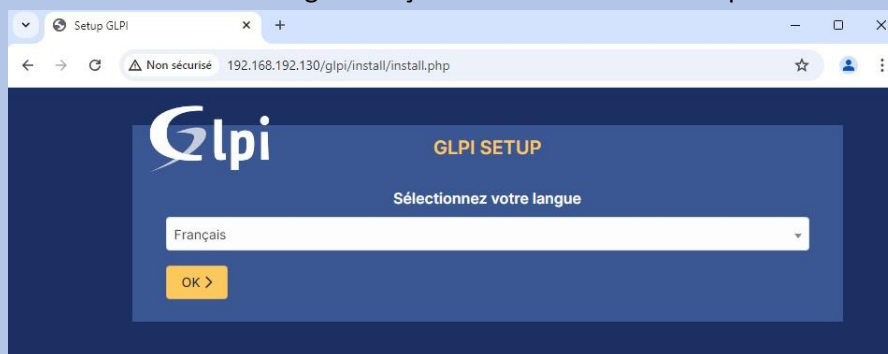
- Activation du module apache pour faire la redirection d'URL
- Activation du fichier de configuration web spécialement créé précédemment pour glpi
 - Redémarrage du service apache2

```
root@srvlamp:~# a2enmod rewrite
Enabling module rewrite.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl restart apache2
root@srvlamp:~# a2dissite 000-default.conf
Site 000-default disabled.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl reload apache2
root@srvlamp:~# a2ensite glpi.conf
Enabling site glpi.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl reload apache2
root@srvlamp:~# systemctl restart apache2
```

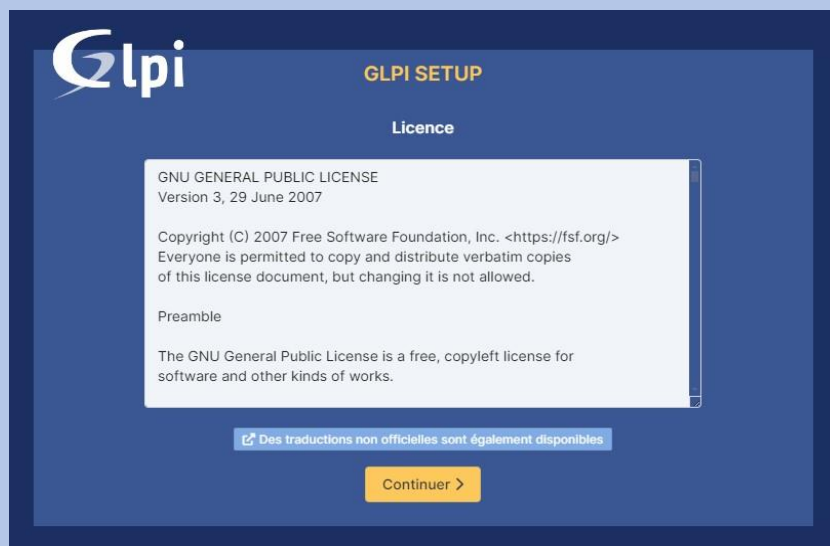
Configuration finale de GLPI via l'interface web :

Accès à la machine depuis cette adresse : http://ip_ou_nom_de_votre_machine_glpi/glpi

Mettre la langue française en arrivant sur le setup :



Confirmation des conditions d'utilisations pour la poursuite de l'installation :



Installer :

Une série de test est lancée par le setup pour s'assurer que tous les prérequis nécessaires au bon fonctionnement de GLPI sont remplis.



GLPI SETUP

Début de l'installation



Installation ou mise à jour de GLPI

Choisissez 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI.
Choisissez 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une version antérieure.

Installer

Mettre à jour



GLPI SETUP

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parseur PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysql extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).	✓
Requis gd extension Requis pour le traitement des images.	✓
Requis zlib extension Requis pour l'optimisation.	✓
Requis zip extension Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets zip à partir du Marketplace et la génération de PDF.	✓
Requis Libodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par Libodium à partir de la version 3.0.0.2.	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓
Sécurité Version de PHP maintenue Une version de PHP maintenue par le communauté PHP devrait être utilisée pour bénéficier des correctifs de sécurité et de nouvelles API.	✓
Sécurité Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web La configuration du dossier racine du serveur web devrait être "strict/private/public" pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles. La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.	⚠
Sécurité Emplacement sécurisé pour les dossiers de données Les dossiers de données de GLPI doivent être placés en dehors du dossier racine web. Ceci peut être effectué en remplaçant les constantes correspondantes. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.	✓
Sécurité Configuration de sécurité pour les sessions Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.	✓
Suggère Taille d'entier maximal de PHP Le support des entiers de 64 bits est nécessaire pour les opérations relatives aux adresses IP (inventaire réseau, filtrage des clients API, ...).	✓
Suggère curl extension Renforcer la sécurité de la relation des images.	✓
Suggère ldap extension Activer l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	✓
Suggère openssl extension Activer l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	✓
Suggère Extensions PHP pour le marketplace Permet le support des formats de paquets les plus communs dans le marketplace.	✓
Suggère Zend OPcache extension Améliorer les performances du moteur PHP.	✓
Suggère Extensions améliorées de PHP Améliorer les performances.	✓
Suggère Permissions pour le répertoire du marketplace Activer l'installation des paquets à partir du Marketplace.	✓

Voulez-vous continuer ?

Continuer

Réessayer

Saisie des informations sur la base de données destinées à GLPI :

The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for Step 1, titled 'Configuration de la connexion à la base de données'. It includes the GLPI logo and the following fields:

- Server SQL (MariaDB or MySQL): localhost
- SQL User: admindb_glpi
- SQL Password: masked with four dots

A 'Continuer >' button is located at the bottom left.

Sélection de la base de données créée pour GLPI

The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for Step 2, titled 'Test de connexion à la base de données'. It features a green success message: '✓ Connexion à la base de données réussie'. Below this, it asks the user to 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There are two options:

- 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :' with an empty text input field.
- 'db_glpi' with a selected radio button.

A 'Continuer >' button is located at the bottom left.

Vérification par le setup en contactant la base de données pour s'assurer que tout est correct :

The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for Step 3, titled 'Initialisation de la base de données.'. It displays a confirmation message: 'OK - La base a bien été initialisée'. A 'Continuer >' button is located at the bottom left.

Choix d'envoyer ou pas des statistiques sur notre utilisation de GLPI à l'équipe qui gère le projet :



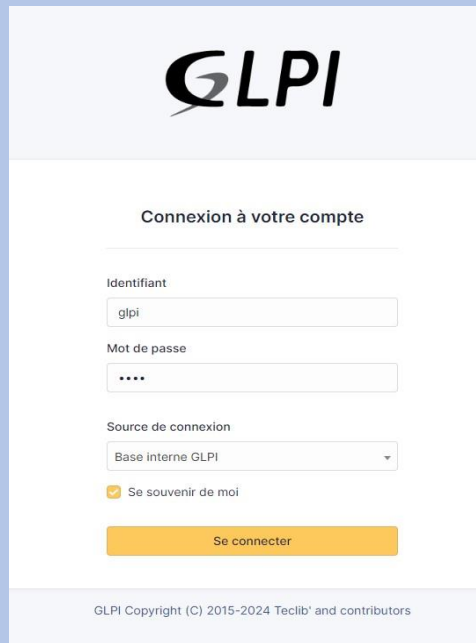
Informations sur l'existence d'une version commerciale de GLPI avec un service de support dédié :



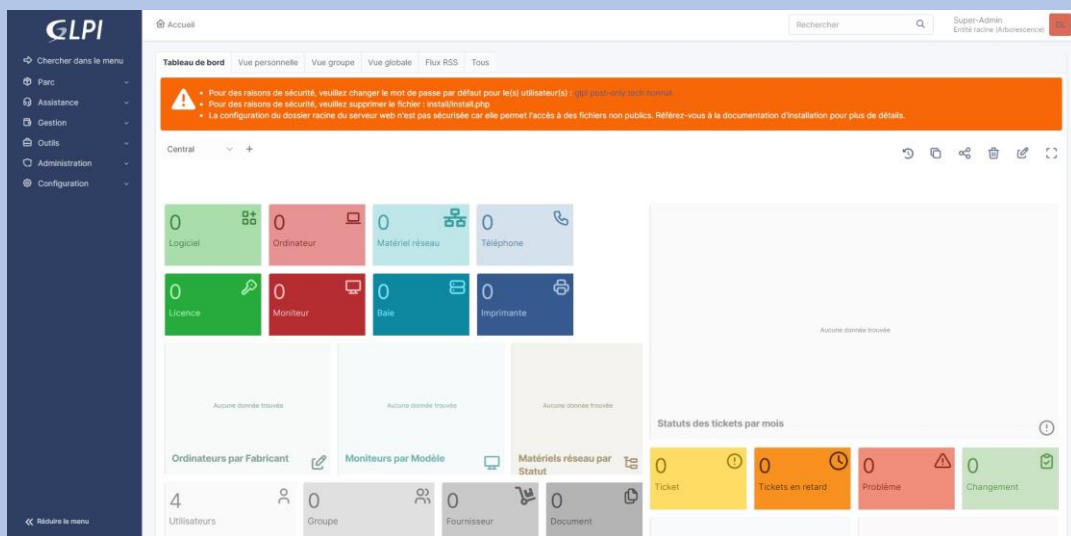
L'installation est terminée, récupérer les informations de connexion du compte administrateur pour accéder à glpi :



Connexion avec le compte superadministrateur de GLPI :



La connexion est établie !



Créations des utilisateurs :

Pour la création des utilisateurs, nous avons eu un contexte avec leurs informations.
Voici le contexte :

Contexte de l'Entreprise : TechSolutions Lille techsolutions-lille.fr

Fondée en 2010, **TechSolutions Lille** est une entreprise innovante spécialisée dans les services informatiques pour les petites et moyennes entreprises de la région des Hauts-de-France. Située à Lille, la société a connu une croissance rapide grâce à son expertise en solutions logicielles, réseaux et sécurité informatique. Avec une équipe dédiée de professionnels, TechSolutions Lille s'engage à fournir un support technique de haute qualité et des solutions sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

Prenons exemple sur Morel Isabelle :

2. Responsable Adjointe du Support Logiciel

- o **Nom** : Morel
- o **Prénom** : Isabelle
- o **Login** : imorel
- o **Mot de passe** : Is@b3ll3Mor3l
- o **Fonction** : Responsable Adjointe du Support Logiciel
- o **Spécialité** : Coordination du support logiciel

o Explication :

- **Isabelle Morel** assiste Marc Lefebvre dans la gestion quotidienne de l'équipe logicielle, coordonne les projets et assure la qualité du support fourni.

L'utilisateur possède un Nom, un Prénom, des informations de connexion, et des informations sur sa fonction :

The screenshot shows the GLPI user management interface for 'Utilisateur - Morel Isabelle'. The form includes fields for Identifiant (imorel), Nom de famille (Morel), Prénom (Isabelle), and Mot de passe. A red box highlights the 'Commentaires' field containing the text: 'Isabelle Morel assiste Marc Lefebvre dans la gestion quotidienne de l'équipe logicielle, ...'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', and 'Administration'.

Attribution du profil et de ses habilitations :

Après avoir créé l'utilisateur, il faut lui attribuer un profil par défaut (créer par GLPI) : Pour Madame Morel, nous choisissons le profil « Technicien »

Les profils par défaut : Lors de l'installation de GLPI, huit profils sont prédéfinis. On trouve ces profils dans le menu **Administration - Profils**.

Ces huit profils sont :

Admin : ce profil administre les droits sur l'intégralité du logiciel GLPI. Cependant, il n'a pas accès à toutes les fonctionnalités sur la configuration des règles, des entités et autres points sensibles pouvant dégrader les actions de GLPI.

Hotliner : ce profil permet de saisir les tickets et d'avoir accès à leur suivi. En revanche, ce profil ne permet pas de les prendre en charge.

Observateur : ce profil n'accède qu'en lecture aux informations liées à l'inventaire et à sa gestion. S'agissant des tickets, ce profil peut les déclarer ou s'en voir attribuer mais il ne peut pas en attribuer.

Read-Only : ce profil définit l'accès en lecture seule. Il est utilisé lorsque les objets sont verrouillés. Il peut également être utilisé pour donner aux utilisateurs le droit de déverrouiller des objets.

Self-Service : ce profil est dédié au dépôt de tickets d'assistance. Il est défini à l'installation de GLPI comme étant le profil par défaut. Ainsi, GLPI attribue ce profil à tout nouvel utilisateur qui se connecte. Vous découvrirez dans ce chapitre comment les droits peuvent être attribués à un utilisateur (application d'un profil sur une ou plusieurs entités).

Super-Admin : ce profil possède tous les droits et donc celui de configurer et de paramétrer l'application. Le nombre d'utilisateurs ayant ce profil doit rester restreint.

Technicien : il a accès à l'inventaire et au helpdesk afin de traiter des tickets ;

Supervisor : comme Technicien en y ajoutant des éléments permettant la gestion d'une équipe et son organisation (attribution de tickets...);

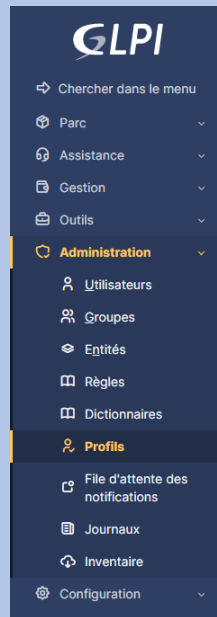
Nous pouvons également en ajoutant un profil, lui donner des habilitations.

Tout d'abord, nous allons attribuer des droits au profil « Technician », en s'aidant de ces informations :

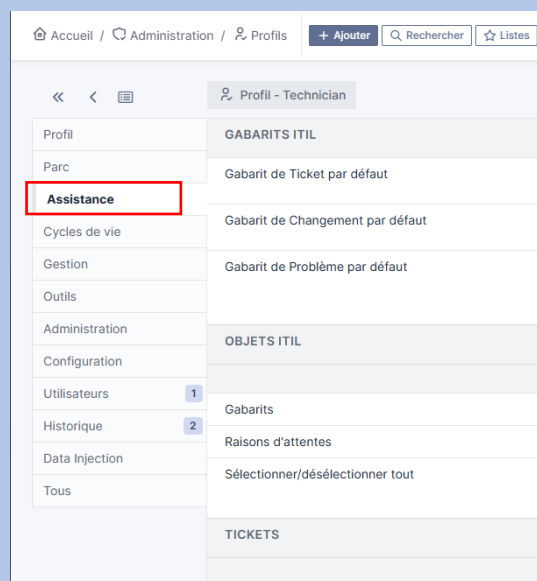
B. Responsable Adjointe du Support Logiciel - Isabelle Morel

- **Profil : Technician**
 - **Catégories de tickets gérées** : Tickets logiciels de niveaux 1 et 2.
 - **Ajustement** : Isabelle gère le planning
 - **Justification** : Isabelle intervient dans la gestion quotidienne des tickets logiciels, coordonne les opérations et participe activement au support.

Aller dans les profils :



« Assistance » :



Habilitations pour la gestion des tickets :

TICKETS	VOIR MES TICKETS	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	VOIR TICKETS DES GROUPES	VOIR TOUS LES TICKETS	VOIR ASSIGNÉ	ASSIGNER	VOLER	ÊTRE EN CHARGE	MODIFIER LA PRIORITÉ	APPROBATION SOLUTION / RÉPONSE SATISFACTION (MES TICKETS)	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coûts	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tickets récurrents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Habilitations pour le planning :

VISIBILITÉ	LECTURE	VOIR MON PLANNING PERSONNEL	VOIR LES PLANNING DES PERSONNES DE MES GROUPES	VOIR TOUS LES PLANNINGS	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Statistiques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Planning	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

PLANNING	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	PURGER	GÉRER LES ÉVÉNEMENTS D'ARRIÈRE PLAN	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Évènements externes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ensuite, nous devons lui définir un profil avec ses habilitations.

Pour ce faire, il faut se rendre dans son profil utilisateur, cliquer sur « Habilitations » :

Sélectionner le profil « Technicien », et l'ajouter :

Son profil avec ses habilitations sont définies :

Utilisateur - Morel Isabelle

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine i + Profil Self-Service Récursif Non Ajouter

Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récursif)
<input type="checkbox"/> Entité racine	Technician
<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récursif)

Nous pouvons ainsi retourner dans l'onglet juste au-dessus « Utilisateur », et ajouter el profil à ses informations :

Utilisateur - Morel Isabelle

Identifiant imorel

Nom de famille Morel

Prénom Isabelle

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif Oui

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu **Technician** + i

Profil par défaut

Groupe par défaut

Courriels +

Authentification Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires Isabelle Morel assiste Marc Lefebvre dans la gestion quotidienne de l'équipe logicielle,

Entité par défaut Entité racine i +

Responsable

Et sauvegarder :

Profil par défaut Technician

Groupe par défaut

Entité par défaut Entité racine i +

Responsable

Clics d'accès distant

Jeton d'API

Regénérer

Mettre à la corbeille Sauvegarder