

Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 1

IV/ Configuration du serveur

Question : Indiquer l'utilité de ces deux commandes

`apt update` : met à jour la liste des paquets disponibles


`apt upgrade` : installe les mises à jour disponibles

IV/1 Installation et mise en place du serveur Apache

Question : Quelle commande permet de récupérer l'adresse IP d'une machine debian?

Pour trouver l'IP de la VM : `ip a`

Question : Mettre une capture d'écran de la page web obtenue



← Non sécurisé | 10.50.0.26

Apache2 Debian Default Page

debian

It works!

This is the default welcome page used to test the correct operation of the Apache2 server after installation on Debian systems. If you can read this page, it means that the Apache HTTP server installed at this site is working properly. You should **replace this file** (located at `/var/www/html/index.html`) before continuing to operate your HTTP server.

If you are a normal user of this web site and don't know what this page is about, this probably means that the site is currently unavailable due to maintenance. If the problem persists, please contact the site's administrator.

Configuration Overview

Debian's Apache2 default configuration is different from the upstream default configuration, and split into several files optimized for interaction with Debian tools. The configuration system is **fully documented in `/usr/share/doc/apache2/README.Debian.gz`**. Refer to this for the full documentation. Documentation for the web server itself can be found by accessing the **manual** if the `apache2-doc` package was installed on this server.

The configuration layout for an Apache2 web server installation on Debian systems is as follows:

```
/etc/apache2/
|-- apache2.conf
|   |-- ports.conf
|-- mods-enabled
|   |-- *.Load
|   |-- *.conf
|-- conf-enabled
|   |-- *.conf
|-- sites-enabled
|   |-- *.conf
```

- `apache2.conf` is the main configuration file. It puts the pieces together by including all remaining configuration files when starting up the web server.
- `ports.conf` is always included from the main configuration file. It is used to determine the listening ports for incoming connections, and this file can be customized anytime.
- Configuration files in the `mods-enabled/`, `conf-enabled/` and `sites-enabled/` directories contain particular configuration snippets which manage modules, global configuration fragments, or virtual host configurations, respectively.
- They are activated by symlinking available configuration files from their respective `*-available/` counterparts. These should be managed by using our helpers `a2enmod`, `a2dismod`, `a2ensite`, `a2dissite`, and `a2enconf`, `a2disconf`. See their respective man pages for detailed information.
- The binary is called `apache2`. Due to the use of environment variables, in the default configuration, `apache2` needs to be started/stopped with `/etc/init.d/apache2` or `apache2ctl`. **Calling `/usr/bin/apache2` directly will not work** with the default configuration.

IV/2 Installation du serveur PHP

Question : Quelle est l'utilité de la méthode PHP `phpinfo()`?

`phpinfo()` : affiche la configuration PHP actuelle, utile pour déboguer

Question : Prendre une capture d'écran de la page obtenue

Se déplacer dans le dossier /tmp

Question : Quelle commande avez-vous tapé ?

La commande est `cd /tmp`

Question : Que fait la commande wget

La commande `wget` est utilisée pour récupérer un fichier depuis internet. Elle télécharge le fichier depuis l'URL spécifiée et l'enregistre sur le système

Question : Expliquer les deux commandes précédentes

`chown -R root:www-data /var/www/html/glpi` → Cette commande donne la propriété du dossier GLPI à root, tout en permettant au groupe `www-data` (utilisé par Apache) d'y accéder. Le `-R` signifie que cela s'applique à tout le contenu du dossier.

`chmod -R 775 /var/www/html/glpi` → Elle règle les permissions du dossier :

Root peut tout faire (lire, écrire, exécuter).

Le groupe Apache (`www-data`) peut lire, écrire et exécuter.

Les autres peuvent seulement lire et exécuter.

V/ Installation du serveur GLPI

Question : Faire une capture d'écran des identifiants et mots de passe par défaut de GLPI

Par défaut le mot de passe est identique à l'identifiant

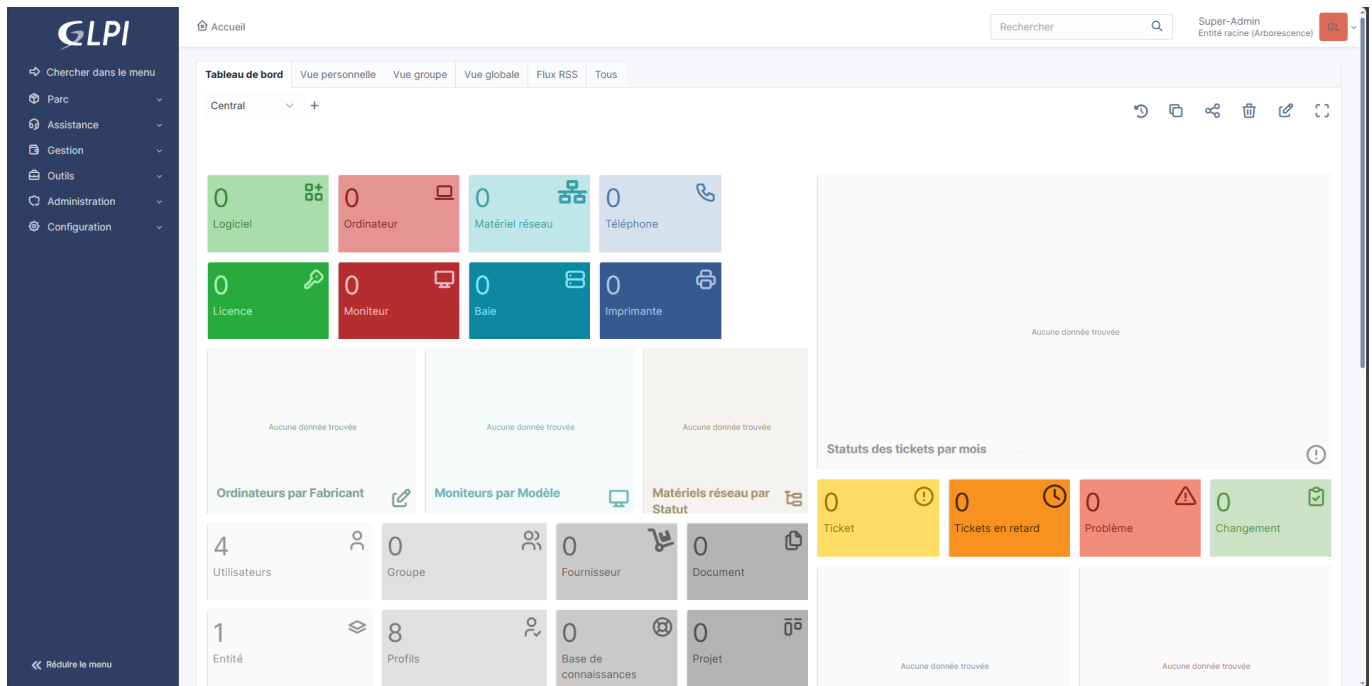
The screenshot shows the GLPI administration interface for user management. The breadcrumb trail is 'Accueil / Administration / Utilisateurs'. The page title is 'Utilisateur - glpi'. The user details are as follows:

Utilisateur	
Habilitations	Identifiant: glpi
Groupes	Nom de famille: []
Préférences	Prénom: []
Éléments utilisés	Mot de passe: []
Éléments gérés	Confirmation mot de passe: []
Tickets créés	Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.
Problèmes	
Changements	

VI/ Régler les derniers avertissements

Question : Régler ces 2 problèmes et expliquer comment vous avez fait

Problème régler :



Etape 1 : modifier les mots de passes par défaut c'est a dire pareil que l'identifiant

Etape 2 : supprimez le fichier install.php pour éviter tout accès non autorisé avec la commande `rm -rf /var/www/html/glpi/install/install.php`

Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 2

III/ Questions sur GLPI et ITIL

Question : Expliquer ce qu'est un parc informatique

Un parc informatique désigne l'ensemble des équipements et logiciels informatiques utilisés au sein d'une organisation. Cela englobe les ordinateurs, serveurs, périphériques tels que les imprimantes, ainsi que les systèmes d'exploitation, applications et outils logiciels.

Question : Que signifie le terme « logiciel libre » ?

« Logiciel libre » désigne des logiciels qui respectent la liberté des utilisateurs. En gros, cela veut dire que les utilisateurs ont la liberté d'exécuter, copier, distribuer, étudier, modifier et améliorer ces logiciels.

Question : Expliquer ce qu'est ITIL

ITIL, ou Information Technology Infrastructure Library, est un cadre de gestion des services IT, conçu pour aider les entreprises à améliorer leurs opérations informatiques et numériques et à les aligner sur les objectifs et la stratégie globale de l'organisation

Question : En plus de la gestion d'un parc informatique, GLPI permet la gestion d'incidents. Pour une entreprise, donner des exemples d'incidents informatiques.

Panne matérielle : Un ordinateur, serveur ou imprimante cesse de fonctionner, impactant la productivité.

Problème réseau : Connexions Internet instables ou coupures réseau empêchant l'accès aux services en ligne.

Logiciel défectueux : Un bug ou une incompatibilité dans un logiciel empêche son utilisation correcte.

Erreur utilisateur : Suppression accidentelle de fichiers ou mauvaise configuration entraînant des dysfonctionnements.

Question : Selon ITIL, il y a une différenciation entre problème et incident. Donner la ou les différences.

Selon ITIL, il est essentiel de distinguer incident et problème, car leur gestion suit des processus différents :

Incident : Un incident est un événement imprévu qui perturbe ou dégrade un service informatique. L'objectif principal est de rétablir rapidement le fonctionnement normal du service. Exemple : une panne de messagerie empêchant les employés d'envoyer des emails.

Problème : Un problème est la cause sous-jacente d'un ou plusieurs incidents. Il vise à identifier et éliminer les racines des dysfonctionnements afin de prévenir de futurs incidents. Exemple : un serveur régulièrement en panne à cause d'une défaillance matérielle.

Question : Soit les deux exemples suivants, indiquer si selon ITIL ce sont des problèmes ou des incidents

Situation 1 : Échec de l'alimentation quotidienne du datalake

Incident : L'échec ponctuel de l'alimentation du datalake est un incident, car il perturbe un service et nécessite une correction immédiate.

Problème : La répétition de cet incident montre qu'il existe une cause sous-jacente qui n'a pas été résolue. Le fait que l'alimentation échoue tous les jours indique un problème, car il s'agit d'un dysfonctionnement récurrent nécessitant une analyse approfondie pour être définitivement réglé.

Situation 2 : Lenteur de l'application de saisie

Premier cas (mise à jour de l'application sur le poste) : Cet événement est un incident, car un simple correctif (mise à jour) suffit à restaurer le fonctionnement normal. Puisque la mise à jour résout le problème définitivement, il n'y a pas de problème à traiter.

Deuxième cas (problème de performance côté serveur) : La lenteur revient après le redémarrage du serveur, ce qui signifie que l'incident est récurrent. Il ne suffit pas de redémarrer le serveur chaque jour pour le résoudre. Il s'agit donc d'un problème, car une analyse plus poussée est nécessaire pour identifier et corriger la cause profonde de la lenteur.

IV/ Les tickets

Question : Expliquer ce qu'est un ticket informatique.

Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème ou a besoin d'une assistance, il peut soumettre une demande d'aide en créant un ticket informatique. Le ticket agit comme un moyen de signaler et de documenter le

problème ou la demande pour que l'équipe d'assistance puisse les traiter.

Question : Soit la situation suivante : l'oubli de mot de passe... Une employé, Madame Mirella Zadot vous appelle et, vous dit : "je ne peux pas me connecter"

Ticket GLPI - Oubli de mot de passe

Type : Demande

Catégorie : Connexion - Habilitation

Source de la demande : Phone

Urgence : Moyenne

Impact : Bas.se

Priorité : Moyenne

Question : Aller sur ce lien et faire l'exercice <https://learningapps.org/watch?v=pwad83xzk25>



Question : Il est important, lors de la création d'un ticket, de pouvoir définir sa priorité. La priorité est la combinaison de l'impact et de l'urgence de l'incident. Définir ces deux éléments

Lors de la création d'un ticket informatique, la priorité est définie en combinant l'impact et l'urgence de l'incident. Voici comment ces deux éléments sont évalués :

Définition de l'impact

L'impact représente la gravité de l'incident sur l'organisation. Il dépend de plusieurs critères :

Faible : Affecte un seul utilisateur sans impact majeur sur l'activité.

Moyen : Impacte un service ou une équipe, ralentissant certaines opérations.

Élevé : Affecte plusieurs services ou l'activité globale de l'entreprise.

Critique : Arrêt total d'un service clé, empêchant le bon fonctionnement de l'entreprise.

Définition de l'urgence

L'urgence détermine la rapidité nécessaire pour résoudre l'incident :

Très basse : L'utilisateur peut attendre une intervention planifiée.

Basse : Impact limité sur la productivité, l'incident peut être traité dans un délai raisonnable.

Moyenne : L'incident doit être traité rapidement, mais il n'empêche pas totalement l'activité.

Haute : L'incident bloque une partie essentielle du travail, nécessitant une action immédiate.

Très haute : Crise urgente nécessitant une intervention en priorité absolue.

Question : En vous aidant du tableau suivant, quantifier l'impact, l'urgence, et donc la priorités de chaque situations énoncées

Situation Impact Urgence Priorité (Code) Justification

Situation	Impact	Urgence	Priorité (Code)	Justification
1 – Boutique en ligne HS	Fort	Fort	P1 - Haute	Les clients ne peuvent plus commander, gros blocage
2 – Gestion paie bloquée à J-5	Fort	Moyen	P1 - Haute	Risque de ne pas payer les salaires à temps

Situation	Impact	Urgence	Priorité (Code)	Justification
3 – Imprimante accueil HS	Moyen	Faible	P3 - Basse	Peut être fait à la main, peu urgent
4 – Wi-Fi HS en réunion stratégique	Fort	Fort	P1 - Haute	Impossible de faire la réunion sans connexion
5 – Logiciel entrepôt HS	Fort	Fort	P1 - Haute	Commandes bloquées, retard pour les clients
6 – PC salle formation HS (J-2)	Moyen	Faible	P3 - Basse	Pas utilisé tout de suite, pas urgent
7 – Messagerie lente projet critique (J-3)	Moyen	Moyen	P2 - Moyen	Ça fonctionne encore, mais c'est lent et gênant

Question : Sur GLPI, il est possible de créer des tickets récurrents. Expliquer ce que c'est et leur utilité.

Dans GLPI, un ticket récurrent est un ticket qui est généré automatiquement selon une fréquence définie (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, etc.).

Utilité des tickets récurrents :

Automatiser les tâches régulières : comme les vérifications de sauvegardes, mises à jour logicielles, contrôles de sécurité

Assurer le suivi des obligations périodiques : audits, nettoyage système, inventaires, maintenance des équipements

Gagner du temps : plus besoin de créer manuellement un ticket pour chaque tâche répétitive.

Éviter les oublis : toutes les tâches critiques planifiées sont automatiquement enregistrées dans le système.

TP GLPI – Partie 3 : Faire remonter une machine