

A	Année	2024
	Ecole	1A SIO
	Filière(s)	Tronc Commun
Module		Atelier de Professionnalisation
Objet		Projet Système Réseau
Année scolaire		2024/2025

Objectifs : Réaliser un BENCHMARK afin de comparer des solutions de Gestion de parc informatique

Utiliser une solution de Gestion de Parc Informatique et de Gestion des incidents.

URL : La documentation de GLPI : <https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/>

Table des matières

Présentation du contexte 2 1. BENCHMARK de solutions 3

2. Création et paramétrage d'une instance de GLPI 4

2.1. Création d'une instance 4 2.2. Paramétrage de votre instance 6

3. GLPI et Parc Informatique 7

3.1. Organigramme de l'organisation 7 3.2. Bâtiments de l'organisation 7 3.3. Gestion des utilisateurs 9

3.3.1. Rôles disponibles 9 3.3.2. Création des utilisateurs 9 3.3.3. Gestion des équipements 10 3.3.4. Gestion des contrats 10

CONTEXTE



PRÉSENTATION DU

Dans la cadre de votre stage de 1ère année, vous êtes accueilli(e) par l'administrateur Système & Réseau du service informatique d'ETENSUP, un établissement d'enseignement supérieur.

A ce titre, il est amené à vous expliquer son travail quotidien et à vous expliquer les problématiques auxquelles il est confronté.

Par exemple, il vous indique qu'il lui est très difficile de maintenir le parc informatique de l'établissement.

En effet, les fournisseurs ne respectent pas toujours les règles d'intégration des postes auxquelles ils sont tenus contractuellement. Et les utilisateurs ne sont pas exempts de tout reproche dans la gestion des incidents qu'ils sont amenés à remonter auprès du support IT.

Il en découle qu'à l'heure actuelle :

- Il ignore si les postes de l'établissement sont à jour au niveau de l'anti-virus et si les dernières mises à jour des systèmes sont installées.
- Il ne connaît pas l'ensemble des logiciels installés. Il ne sait pas non plus s'ils sont gratuits ou s'ils nécessitent une licence payante (ni l'existence de celle-ci)
- Il s'est aperçu qu'il y a différentes versions pour un même logiciel de bureautique. -

Certains matériels ne sont peut-être plus sous garantie ou en passe de ne plus l'être.

- Il arrive qu'il y ait des conflits d'adresses IP car tous les équipements ne sont pas en attribution dynamique et certaines adresses saisies manuellement sont redondantes.
- Il est difficile d'identifier certains postes car les noms d'hôtes ne respectent pas les règles de composition

D'autre part, il n'a aucune connaissance de la configuration des machines.

Il apparaît évident qu'il est, dans un premier temps, nécessaire d'identifier une solution qui puisse permettre **d'automatiser la gestion du parc informatique de l'organisation.**

SOLUTIONS



1. BENCHMARK DE

L'administrateur Système & Réseau vous demande d'effectuer des recherches afin de lister différents outils permettant d'assurer la gestion d'un parc informatique, par exemple en analysant permettant de stocker pour chaque poste la configuration matérielle et les applicatifs installés.

Ces outils doivent être gratuits.

Vous devez lui rendre à l'issue de vos recherches un tableau comparatif qui, pour chaque solution, fera apparaître entre autres :

- Le Système d'exploitation nécessaire
- La disponibilité, ou non, de l'application en mode SaaS
- Les principales fonctionnalités disponibles
- Les éventuelles possibilités d'interfaçage
- Les possibilités de disposer d'une version de démonstration

Ce tableau comparatif se limitera à 4 solutions, incluant GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique).

Rendu attendu pour la fin de la séance 1 :

Tableau comparatif des 4 solutions.

Votre choix s'est finalement porté sur la solution sur la solution GLPI.

L'éditeur a mis à votre disposition une version de démonstration qui va vous permettre de tester et d'éprouver les principales fonctionnalités.

Elle est accessible sur l'URL suivante :

<https://glpi-project.org/fr/>

La documentation de la solution peut être consultée à l'adresse suivante :

<https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/>

L'étape suivante va donc être de créer et de peupler une instance de GLPI de façon à être capable d'améliorer la Gestion du parc informatique de l'organisation.



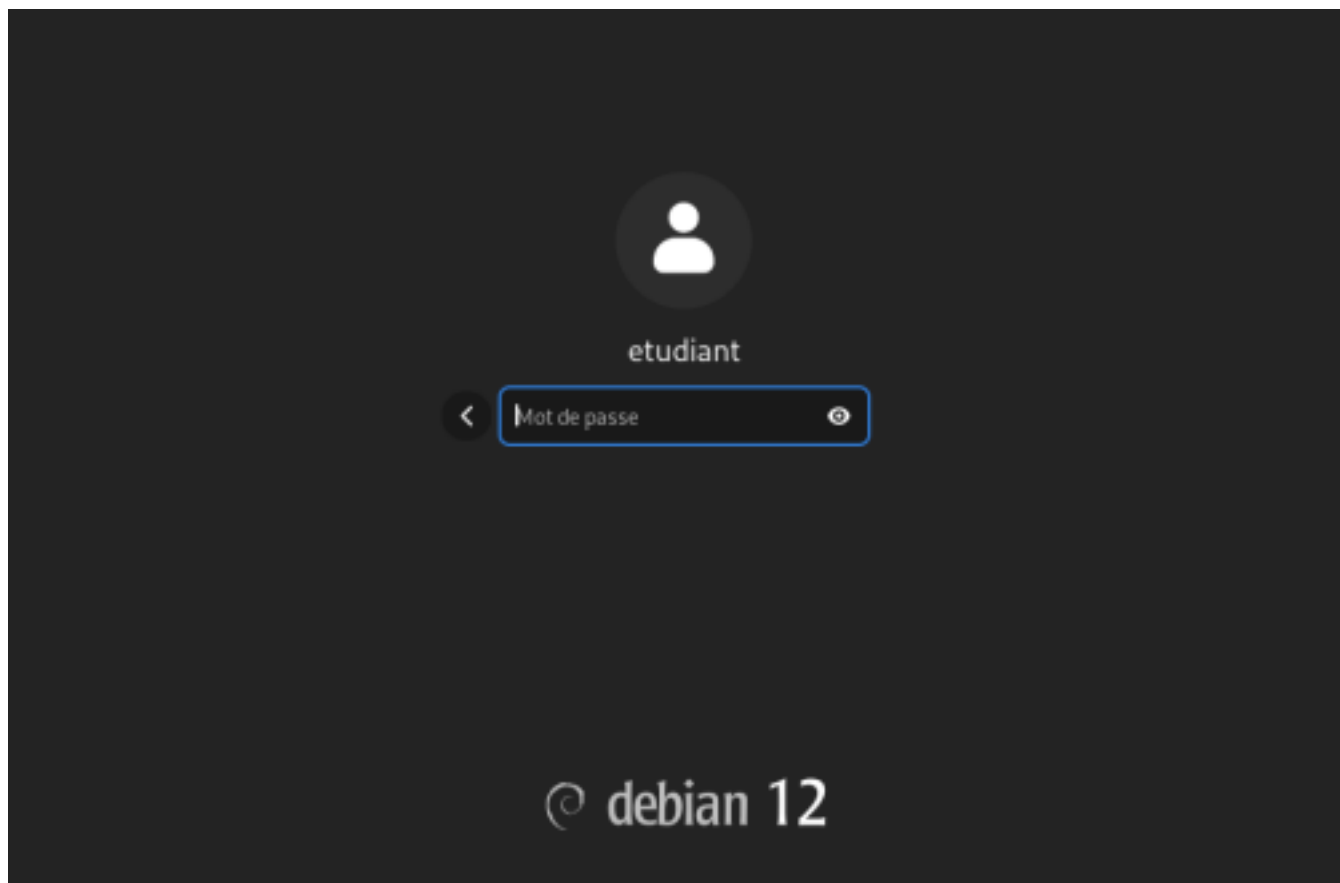
	Système d'exploitation	La disponibilité , ou non, de l'application en mode SaaS	Les principales fonctionnalités disponibles	Les éventuelles possibilités d'interfaçage	Les possibilités de disposer d'une version de démonstration
GLPI	-linux -windows	non	-créer une base de données qui regroupe toutes les ressources. -Un historique des actions de maintenance -créer des demandes basée sur un actif ou non	API Restfull	il existe une version de démo gratuite

manage engine	-windows -linux	oui	-inventaire automatisé -gestion des licence	API Rest et SOAP	il existe une version gratuite limité
Lansweeper	-windows	oui	-inventaire automatisé -analyse réseau -gestion	API	il existe une version gratuite limité
puppet	-linux -Windows	non	-automatisation de la gestion de la configuration -déploiement des logiciel	API	il existe une version open source gratuite

2. UTILISATION DE LA VM GLPI

2.1. Démarrage GLPI

Lancer la VM GLPI en utilisant le mot de passe *sio1*

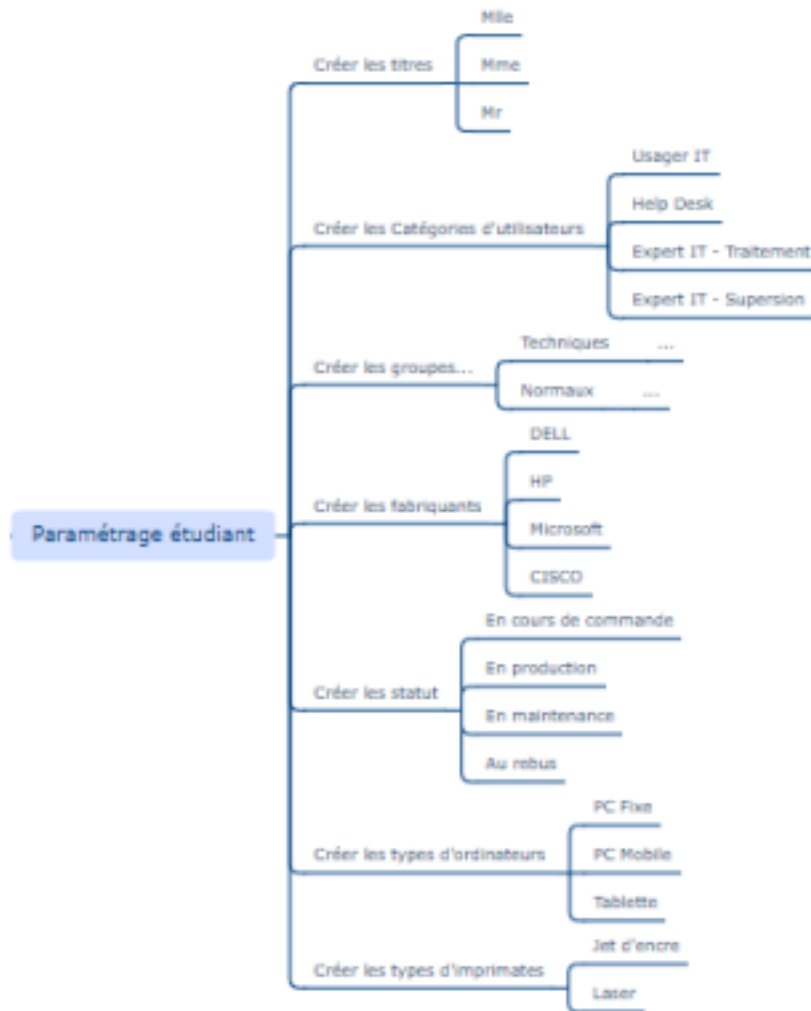


Lancer Firefox et connecter vous à GLPI en utilisant l'utilisateur *glpi* et le mot de passe *glpi*



2.2. Paramétrage de votre instance

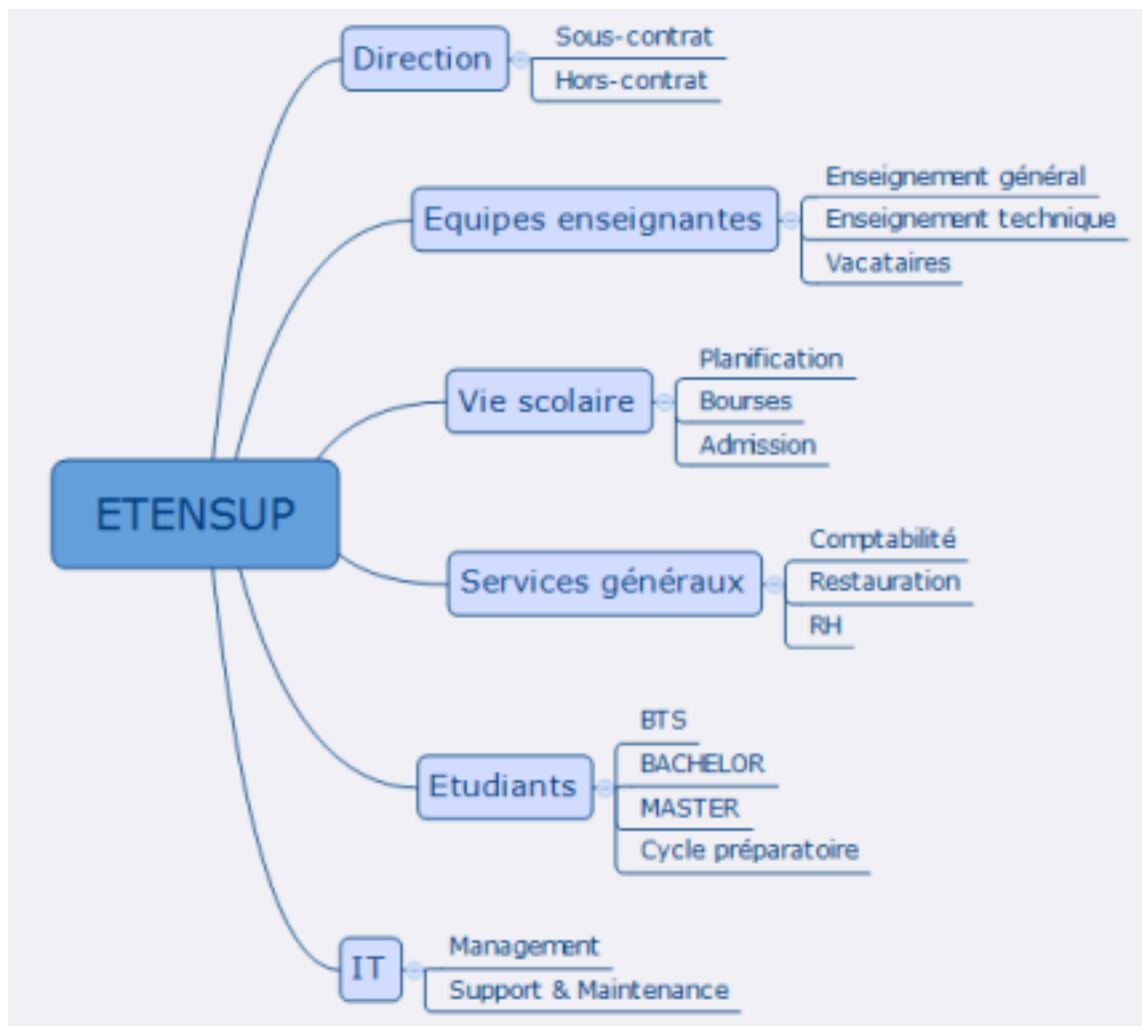
Au fur et à mesure des questions, vous serez amené à paramétrer l'application de la façon suivante :



3. GLPI ET PARC INFORMATIQUE

3.1. Organigramme de l'organisation

Dans un premier temps, on vous fournit l'organigramme d'ETENSUP :



Identifiez quel « objet » GLPI utiliser. Créez cet organigramme dans l'instance GLPI de test. Vous veillerez à renommer votre premier niveau en ETENSUP.

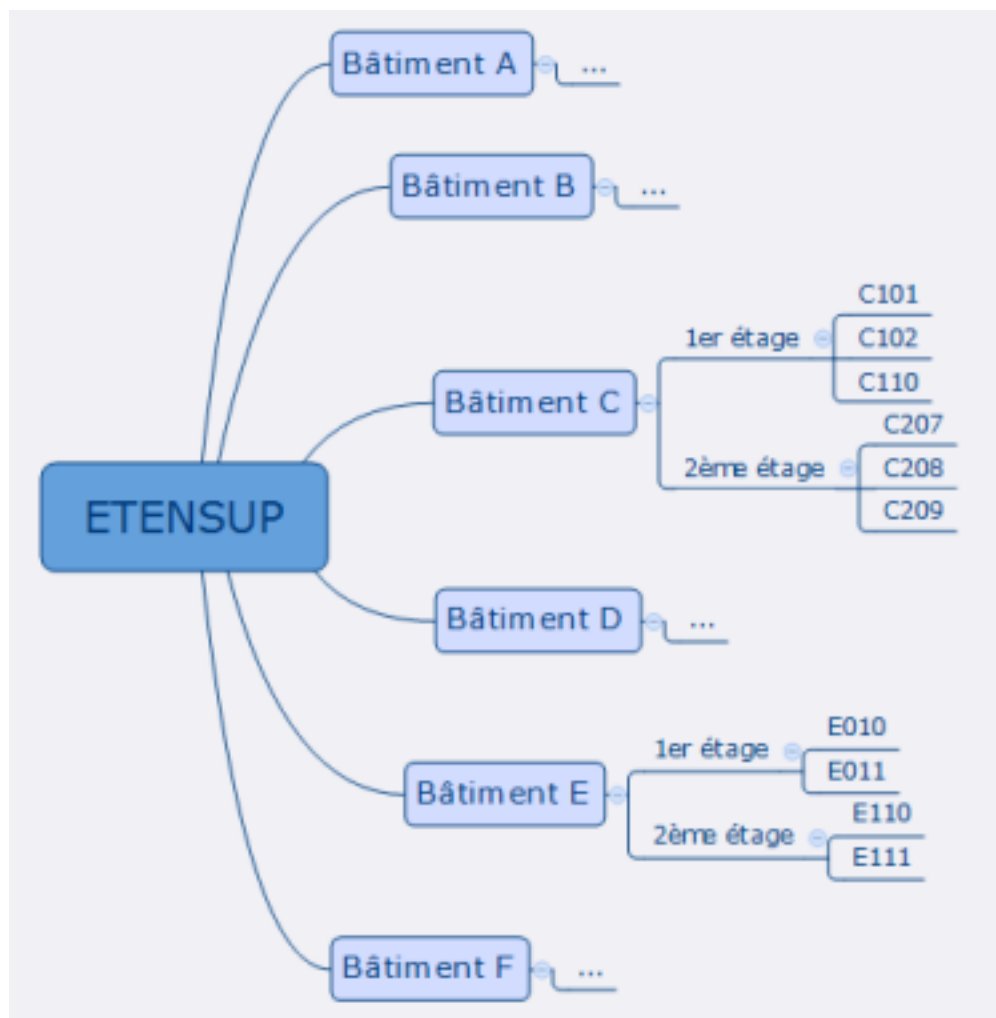
Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Courte description de l'objet GLPI utilisé

Copie d'écran commentée du résultat.

3.2. Bâtiments de l'organisation

ETENSUP a également détaillé les différents bâtiments susceptibles d'accueillir des équipements informatiques (PC, serveur, tablette, ...).



Après avoir identifié quel « objet » GLPI utiliser, créez ces bâtiments dans GLPI.

Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Courte description de l'objet GLPI utilisé

Copie commentée d'écran du résultat.

utilisateurs 3.3.1. Rôles

disponibles

3.3. Gestion des



GLPI permet de créer des utilisateurs ayant la possibilité d'accéder aux données de la base et d'accéder aux différentes fonctionnalités de l'application, par exemple de créer des tickets (ou

incidents).

Chaque utilisateur se voit affecter un « profil » permettant de réaliser un certain nombre d'opérations.

En vous référant à la documentation utilisateur, listez les différents profils disponibles, ainsi que les principales actions qu'ils peuvent réaliser.

Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

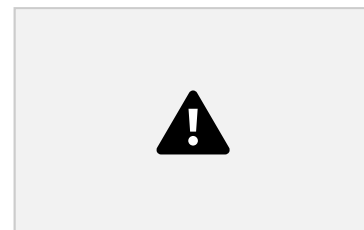
Tableau avec, par profil, un descriptif des principales actions pouvant être réalisées.

3.3.2. Création des utilisateurs

En plus d'un profil (issu du paramétrage GLPI), un utilisateur est également associé à une catégorie



Un utilisateur est également associé à un titre :



Après avoir créé les catégories d'utilisateurs et les titres, il vous est demandé de créer un utilisateur par profil. Vous serez vigilant aux points suivants :

- Ne pas renseigner de valeurs farfelues
- Mémorisez les identifiants (login / mot de passe) saisis.

Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Copie d'écran commentée des utilisateurs créés



Une fois les utilisateurs créés, connectez-vous à l'application afin de constater que les fonctionnalités proposées dépendent du profil.

3.3.3. Gestion des équipements

Un ticket (ou incident) GLPI est généralement associé à une ressource du Système d'Information de l'organisation. Ces ressources peuvent être de type :

- Matériel (ordinateurs, équipements réseaux, périphériques d'impression, ...) -
- Téléphonie (PABX, téléphone sur IP, ...)

- Logiciel (système d'exploitation, logiciel métier, ...)

Il vous est demandé de créer une ressource pour chaque type, à savoir :

- Un logiciel
- Un ordinateur
- Un matériel réseau
- Un téléphone
- Une licence
- Un moniteur
- Une baie
- Une imprimante

Soyez vigilant aux points suivants ne pas renseigner de valeurs farfelues.

Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Copie d'écran commentée (uniquement deux équipements).

3.3.4. Gestion des contrats

Enfin, un service informatique peut être amené à souscrire un contrat de prestation de service auprès d'un fournisseur.

Ce contrat peut notamment être utilisé pour offrir un service de support et de maintenance aux utilisateurs.

Il vous est demandé d'ajouter un contrat disposant des caractéristiques suivantes

: Objet concerné : Imprimante

Durée : Une année

Facturation : Mensuelle

Prise d'effet : 1er Novembre 2021

Institut LIMAYRAC Identification Edition Page
BTS SIO 1ère année 24.25 - AP1 - Projet SISR Projet Système V02 11
& Réseau



Faite en sorte que le contrat s'applique sur l'imprimante créée précédemment.

Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Copie d'écran commentée.