

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

<u>Présentation du contexte</u>	2
<u>1. BENCHMARK de solutions</u>	3
<u>2. Création et paramétrage d'une instance de GLPI</u>	4
2.1. <u>Création d'une instance</u>	4
2.2. <u>Paramétrage de votre instance</u>	6
<u>3. GLPI et Parc Informatique</u>	7
3.1. <u>Organigramme de l'organisation</u>	7
3.2. <u>Bâtiments de l'organisation</u>	7
3.3. <u>Gestion des utilisateurs</u>	9
3.3.1. <u>Rôles disponibles</u>	9
3.3.2. <u>Création des utilisateurs</u>	9
3.3.3. <u>Gestion des équipements</u>	10
3.3.4. <u>Gestion des contrats</u>	10

PRÉSENTATION DU CONTEXTE

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.**

1. BENCHMARK DE SOLUTIONS

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 :

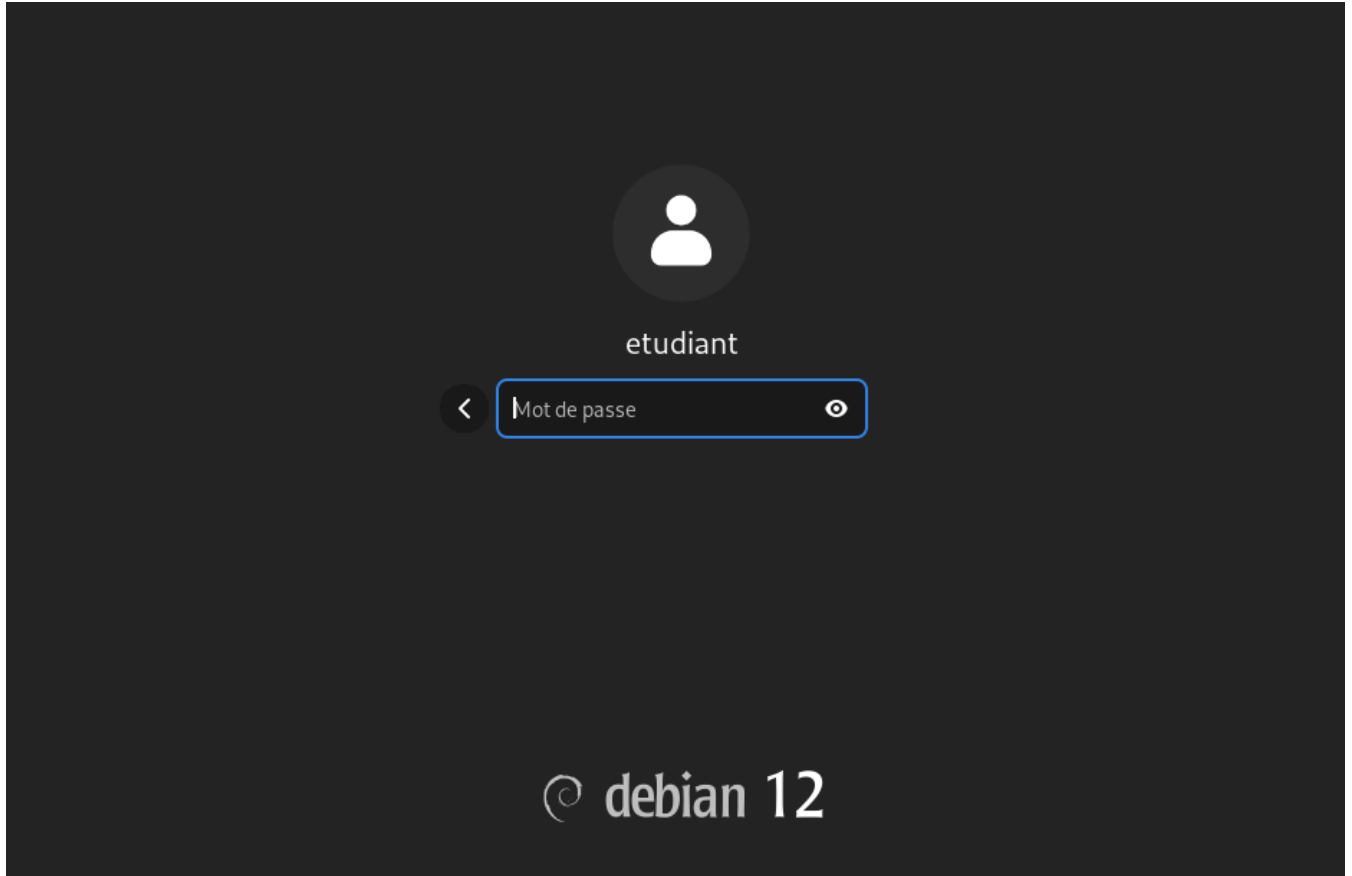
<https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/>

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.

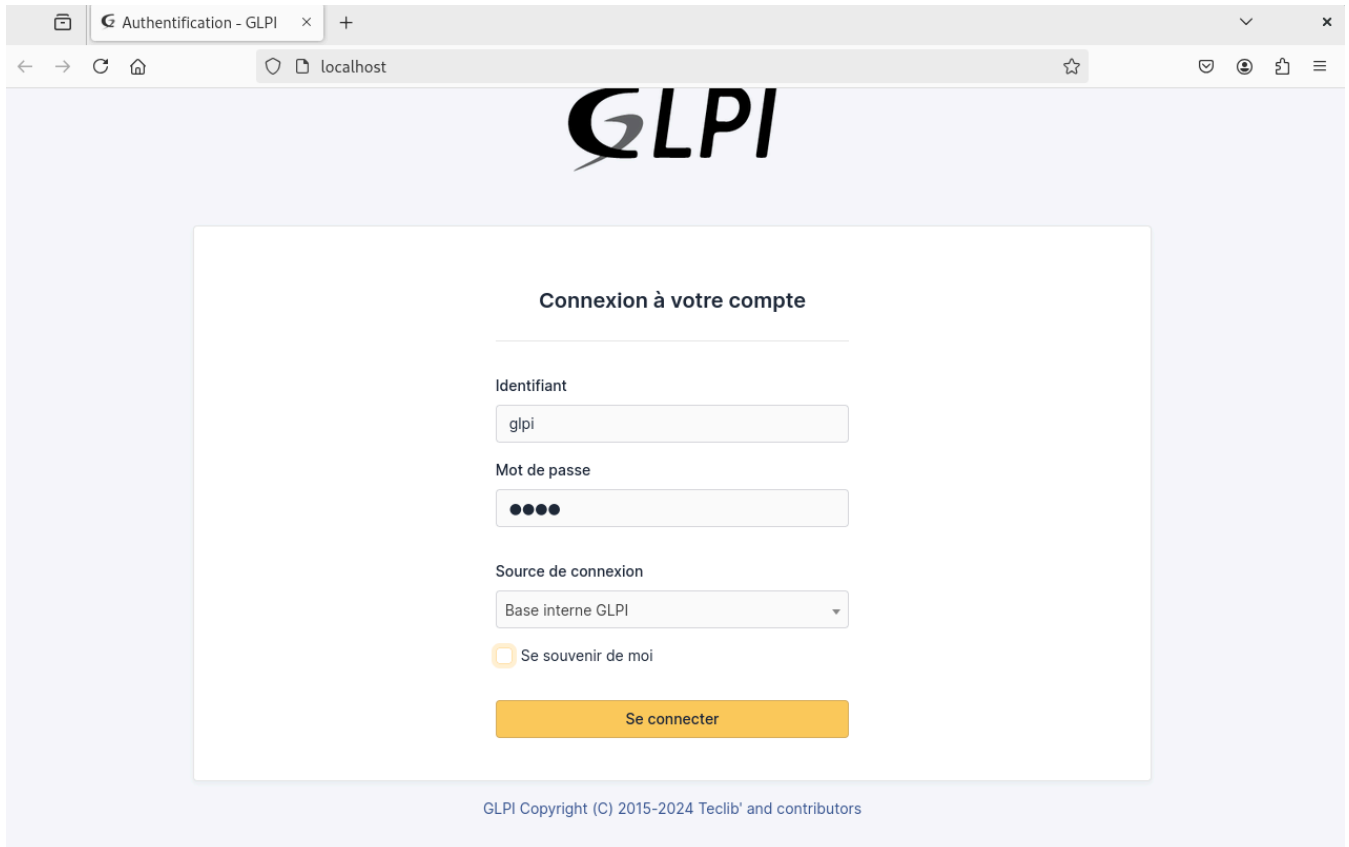
2. UTILISATION DE LA VM GLPI

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*



Authentication - GLPI

localhost

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant

glpi

Mot de passe

●●●●

Source de connexion

Base interne GLPI

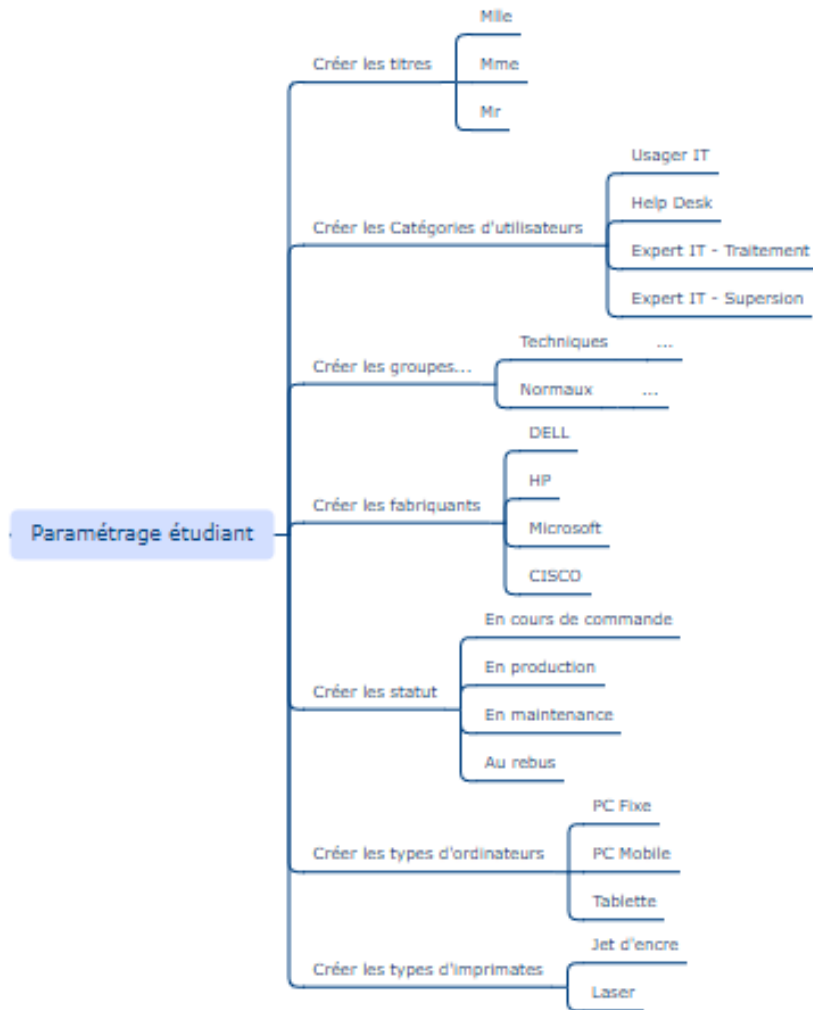
☐ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

2.2. Paramétrage de votre instance

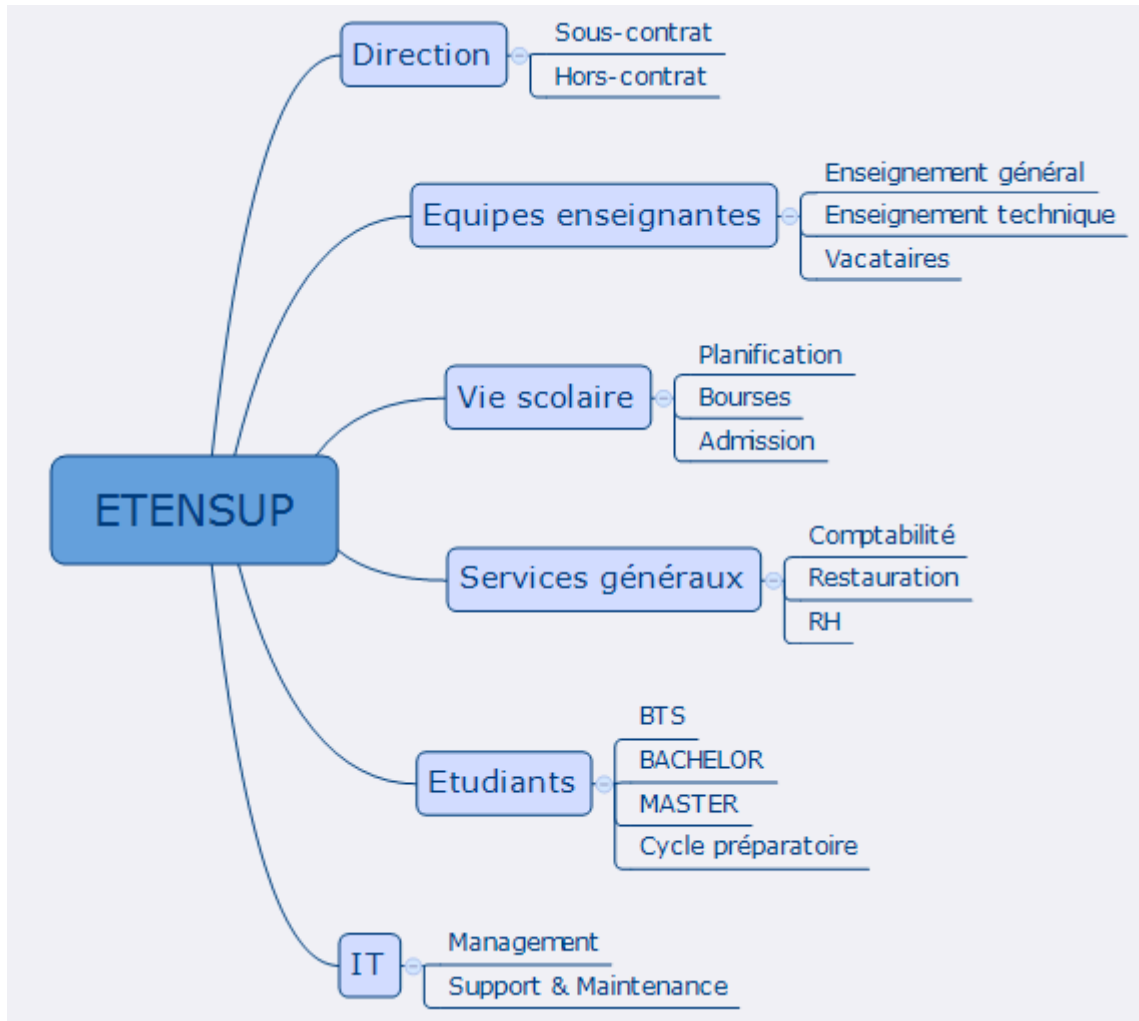
Au fur et à mesure des questions, vous serez amené à paramétrer l'application de la façon suivante :



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

C'est l'objet administration entité qui a été utilisé

Copie d'écran commentée du résultat.

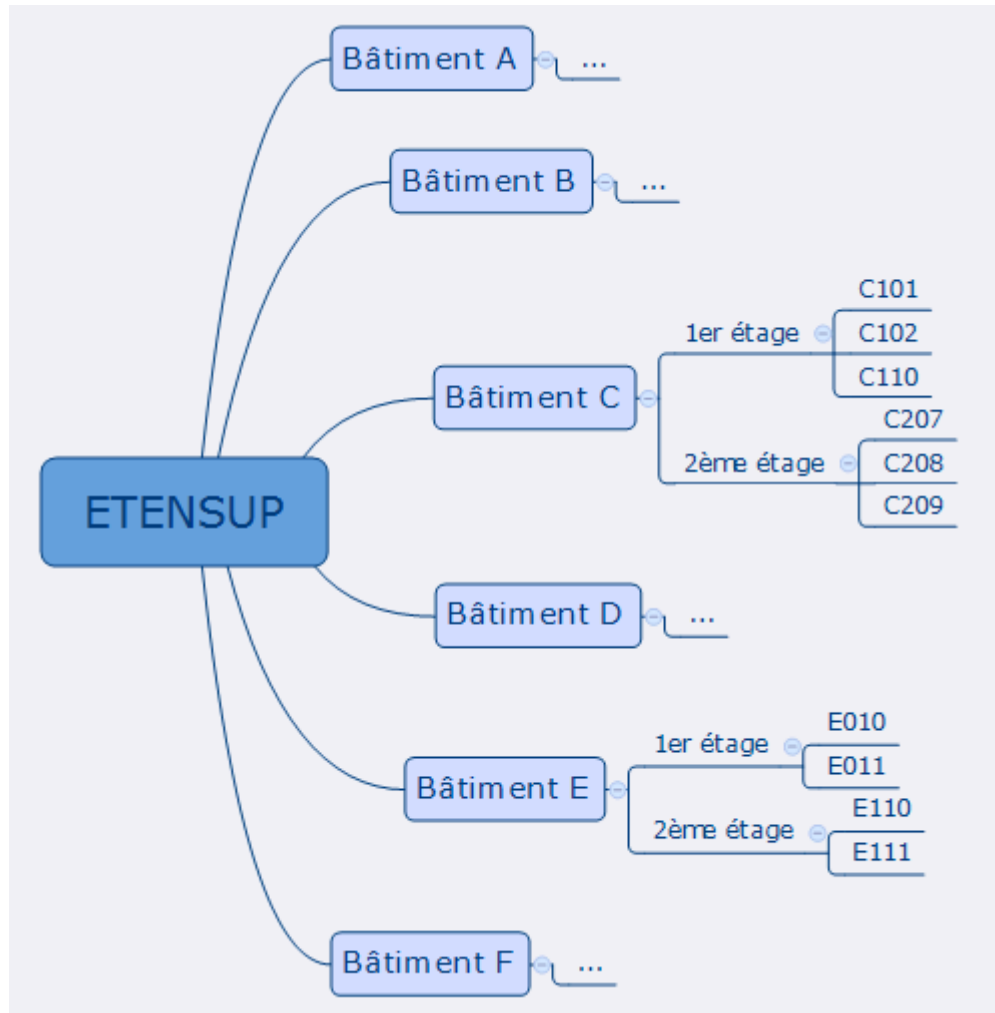
- ☐ NOM COMPLET ^
- ☐ ETENSUP
- ☐ ETENSUP > Direction
- ☐ ETENSUP > Direction > Hors contrat
- ☐ ETENSUP > Direction > Sous contrat
- ☐ ETENSUP > Equipes enseignantes
- ☐ ETENSUP > Equipes enseignantes > Enseignement technique
- ☐ ETENSUP > Equipes enseignantes > Enseignement général
- ☐ ETENSUP > Equipes enseignantes > Vacataires
- ☐ ETENSUP > Etudiants
- ☐ ETENSUP > Etudiants > BACHELOR
- ☐ ETENSUP > Etudiants > BTS
- ☐ ETENSUP > Etudiants > Cycle préparatoire
- ☐ ETENSUP > Etudiants > MASTER
- ☐ ETENSUP > IT
- ☐ ETENSUP > IT > Management
- ☐ ETENSUP > IT > Support & Maintenance
- ☐ ETENSUP > Services généraux
- ☐ ETENSUP > Services généraux > Comptabilité
- ☐ ETENSUP > Services généraux > Restauration
- ☐ ETENSUP > Services généraux > RH

30 ▼ lignes / page

De 1 à 24 sur 24 lignes

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

L'objet utilisé pour les batiments est l'objet administration entité

Copie commentée d'écran du résultat.

ETENSUP
ETENSUP > Bâtiment A
ETENSUP > Bâtiment B
ETENSUP > Bâtiment C
ETENSUP > Bâtiment C > 1er étage
ETENSUP > Bâtiment C > 1er étage > C101
ETENSUP > Bâtiment C > 1er étage > C102
ETENSUP > Bâtiment C > 1er étage > C110
ETENSUP > Bâtiment C > 2ème étage
ETENSUP > Bâtiment C > 2ème étage > C207
ETENSUP > Bâtiment C > 2ème étage > C208
ETENSUP > Bâtiment C > 2ème étage > C209
ETENSUP > Bâtiment D
ETENSUP > Bâtiment E
ETENSUP > Bâtiment E > 1er étage
ETENSUP > Bâtiment E > 1er étage > E010
ETENSUP > Bâtiment E > 1er étage > E011
ETENSUP > Bâtiment E > 2ème étage
ETENSUP > Bâtiment E > 2ème étage > E110
ETENSUP > Bâtiment E > 2ème étage > E111
ETENSUP > Bâtiment F

3.3. Gestion des utilisateurs

3.3.1. Rôles disponibles

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 :

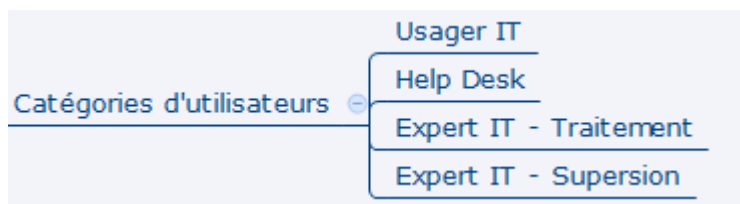
Tableau avec, par profil, un descriptif des principales actions pouvant être réalisées.

Profil	Description des droits
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.
Observer	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.

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 :

Actions						
IDENTIFIANT	TITRE	NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	ID	ACTIF	
<input type="checkbox"/> AT AT	Mme	Tine	Augustine	9	Oui	
<input type="checkbox"/> CC CC	Mlle	Carbonne	Camille	10	Oui	
<input type="checkbox"/> GL glpi				2	Oui	
<input type="checkbox"/> S glpi-system		Support		6	Oui	
<input type="checkbox"/> JD JD	Mr	Daniel	Jaques	8	Oui	
<input type="checkbox"/> NO normal				5	Oui	
<input type="checkbox"/> LP PL	Mr	Placent	Laurent	7	Oui	
<input type="checkbox"/> PO post-only				3	Oui	
<input type="checkbox"/> TE tech				4	Oui	

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

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.