

## La gestion de parc informatique

### Activité 4 – Installation, configuration et exploitation de l'outil de gestion des configurations GLPI

#### Objectifs de l'activité

- Installer et configurer GLPI ;
- Synchroniser GLPI avec les données d'OCS ;
- Gérer l'inventaire.

#### Outils :

- **Serveur** Linux Debian Jessie sur lequel nous allons installer **OCS Inventory NG** (version 2.0.5-1.3, **GLPI** (version 0.90.5) ;
- **Clients** : Windows Seven, Linux Debian ou autres distributions sur lesquels nous allons installer **Ocs inventory-agent** (version 2.0.5).

#### Jeu d'essai

- ocsweb\_0916.sql

#### Documentation

- **Document 1** : installation et configuration de GLPI (fichier *ocsglpi\_activite4\_doc1.odt*)
- **Document 2** : synchronisation entre GLPI et OCS avec le plugin ocsinventoryng (fichier *ocsglpi\_activite4\_doc2.odt*)
- **Document 3** : gestion des configurations (fichier *ocsglpi\_activite4\_doc3.odt*)

#### Documentation en ligne

- Pour OCS : <http://wiki.ocsinventory-ng.org/index.php/Documentation:Main/fr>
- Pour GLPI : <http://www.glpi-project.org/wiki/doku.php>

**La gestion d'un parc informatique** recouvre non seulement la fonction d'inventaire de ces éléments mais aussi celles concernant le suivi et l'évolution :

- gestion de l'emplacement du matériel ;
- gestion des partenaires (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés ;
- gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation) ;
- gestion des licences logicielles ;
- le télé-déploiement de logiciels ;
- gestion financière des éléments d'inventaire (matériel loué ou acheté, amortissement) ;
- gestion du cycle de vie de chaque élément ;
- gestion des incidents ;
- gestion de la documentation informatique (base de connaissance, FAQ, etc.) ;
- gestion statistique (nombres d'interventions, coût des consommables, etc.) ;
- prévision des besoins (aussi bien matériels, logiciels que de formation en exploitant notamment les résultats statistiques de la gestion de parc).

**OCSInventory** permet de réaliser automatiquement une première collecte des matériels composant le parc informatique d'une organisation ; il assure donc la connaissance du réseau, du nombre de postes, de l'utilisation des licences et permet de répondre à un certain nombre de questions (à quel endroit se trouve le matériel, quelles sont les versions de Windows installées et sur quels postes, quels sont les logiciels installés, etc) **mais ne permet pas une véritable gestion car :**

- il n'intègre pas, en natif, des éléments fondamentaux comme les éléments d'interconnexion, le lien entre ces éléments et les machines du parc, la gestion administrative et financière du matériel, l'évolution du matériel (historique des mouvements) et la gestion des incidents qui permet notamment de prendre en compte les utilisateurs et leur satisfaction ainsi que de faire baisser les coûts du support ;
- il ne permet pas de modifier et donc d'ajuster la plupart des valeurs et quand il le permet (pour le tag) il n'accepte pas la modification massive (plusieurs éléments en même temps).

Actuellement, la tendance des DSI (Direction des Systèmes d'Information) est à l'adoption d'un **référentiel commun de bonnes pratiques** quant à ses processus métier.

**ITIL** (*Information Technology Infrastructure Library*) est le référentiel de "bonnes pratiques" majoritairement adopté par les DSI ; il couvre essentiellement les métiers de la production informatique et du support.

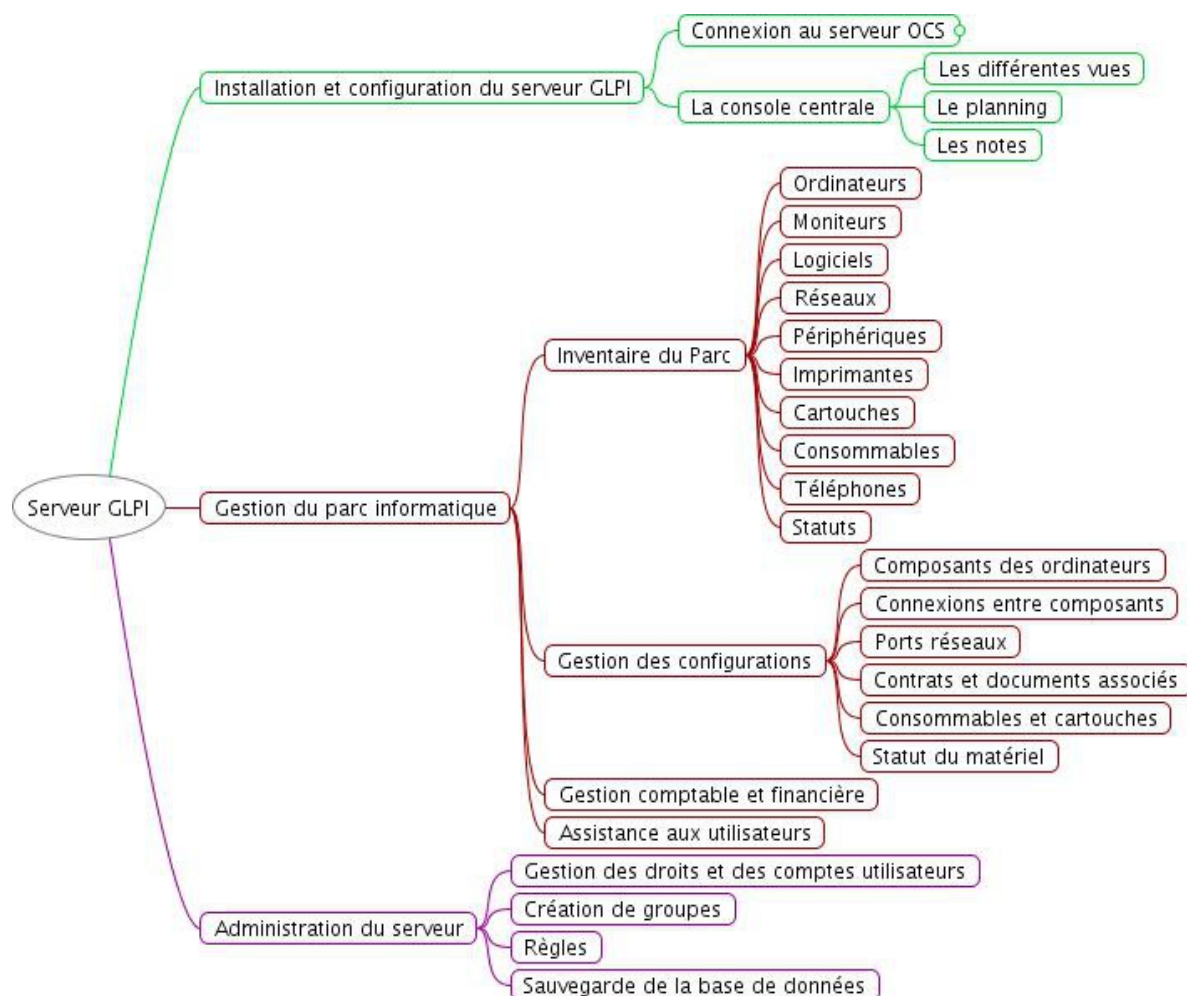
**Un logiciel de gestion de parc, tel GLPI, incluant notamment une véritable gestion des configurations et l'assistance aux utilisateurs représente l'élément central pour appliquer les recommandations ITIL.**

## Le serveur de Gestion Libre de Parc Informatique – GLPI

Le **serveur GLPI** peut s'appuyer sur le serveur OCS pour la remontée automatisée des éléments et lui apporte une **valeur ajoutée considérable au niveau de la gestion de ces éléments** :

- Une interface de gestion des éléments plus complète :
  - Toutes les informations peuvent être modifiées ;
  - Des informations peuvent être ajoutées ;
  - Possibilité de classer et hiérarchiser les éléments inventoriés ;
  - Gestion des documents liés aux éléments d'inventaires (contrats, rapports, etc.) ;
  - Des droits d'accès aux données plus complets avec une gestion de profil ;
- Une gestion comptable et financière des équipements :
  - Gestion des fournisseurs, des contacts, des stocks, des plannings, des réservations, etc. ;
  - Création de statistiques ;
- La gestion des demandes d'assistance (*Helpdesk*) :
  - Émissions de tickets incidents ;
  - Gestion des attributions, des notifications, des suivis ;
  - Automatisation de gestion des pannes ;
  - FAQ et base de connaissances ;
- Les nombreux *plugins* qui contribuent à démultiplier les fonctionnalités de GLPI
- etc.

La carte heuristique suivante propose une vue synthétique (non exhaustive) des fonctionnalités de GLPI :



## Contexte logistique et matériel - Rappel

Le contexte est celui du LLB. Vous disposez d'au minimum deux machines, même si trois ou quatre machines est préférable :

- une machine virtuelle dans le local technique pour le serveur qui va accueillir le service de gestion d'inventaire ;
- un ou plusieurs postes clients disposant éventuellement de systèmes d'exploitation distincts y compris OS X.



Vous avez au minimum :

- installé OCSInventory ;
- importé la base de données initiale ;
- appliqué le script de mise à jour des tags.

Nous allons installer l'application **GLPI** (gestion Libre de Parc Informatique) qui, en liaison avec OCSInventory va nous permettre d'importer les éléments et de gérer ledit parc.

## Les salles informatiques du lycée

Les salles informatiques du lycée sont les suivantes :

	Bâtiment 1	Bâtiment 2	Bâtiment 3
Étage 0	P01, P02, P03, 001, 002, 003		CDI
Étage 1	106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, sdp, LT	200, 201, 202, 203, 204	310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 318
Étage 2	P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18	210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 219	321, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, svt
Étage 3		220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229	330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 338, 339
Étage 4		231, 232, 233, 234, 235, 236	

Actuellement, la totalité du parc informatique du lycée n'est pas encore complètement inventoriée.

## La politique de nommage des STA du lycée

Au lycée Laetitia Bonaparte, la nomenclature pour les postes est : **numéro\_de\_la\_salle-numéro\_du\_poste**.

Par exemple le premier poste de la salle 231 aura pour nom : 231-01.

Il existe cependant des cas particuliers, comme la salle des professeurs, le CDI ou le laboratoire de « SVT » qui ne possèdent pas de numéro.

Ainsi, par exemple, les postes de la salle des professeurs seront nommés : **sdp-numéro\_du\_poste**.

Le premier poste de la salle des professeurs aura pour nom : sdp-01.

Pour les serveurs, le nom est construit de la façon suivante :

« serv » suivi du rôle du serveur

Par exemple, le serveur sur lequel sont installés les outils de gestion de parc sera nommé : servGestParc.

## Travail à faire

### 1. Installation et configuration de GLPI (aide dans le document 1)

**Remarque:** cette application, installée à partir des sources, doit parfaitement **s'intégrer** dans votre environnement service Web, service de bases de données et serveur de noms de domaine.

- Q1.** Installez GLPI dans le répertoire /usr/share.
- Q2.** Configurez et activez le site virtuel sur Apache2 de manière à accéder à l'application en ligne avec un nom pleinement qualifié (le serveur DNS doit donc être configuré en conséquence).
- Q3.** Sécurisez l'accès de l'application à la base de données en créant un utilisateur glpi avec tous les privilèges uniquement sur la base de données « glpi » et en modifiant le fichier « config\_db.php » en conséquence.
- Q4.** Procédez aux autres modifications nécessaires pour sécuriser l'accès à l'application.

### 2. Synchronisation avec OCS (aide dans le document 2)



Assurez-vous que le script de mise à jour des tag (lieux) ait bien été exécuté sur le serveur.

- Q5.** Installez le plugin **Ocsinventoryng** et procédez à sa configuration.
- Q6.** Importez les différents éléments.
- Q7.** Configurez la synchronisation automatique.

### 3. Gestion de l'inventaire (aide dans le document 3)

- Q8.** À partir du menu *Parc*, visualisez le détail des éléments inventoriés et procédez éventuellement à quelques ajouts et modifications.
- Q9.** Créez une arborescence de localisation pour les salles 201 et 203.
- Q10.** Importez, dès que vous l'avez obtenu des SLAM, le script de mis à jour des lieux.
- Q11.** Associer aux ordinateurs des salles 203 et le document technique qui répertorie le système et les applications installés. Ce document « docSTAsallesSIO.pdf » doit être placé dans une rubrique "Documentation technique" à créer préalablement ou pendant la création du document.