

Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 1

IV/ Configuration du serveur

3. Question : Indiquer l'utilité de ces deux commandes

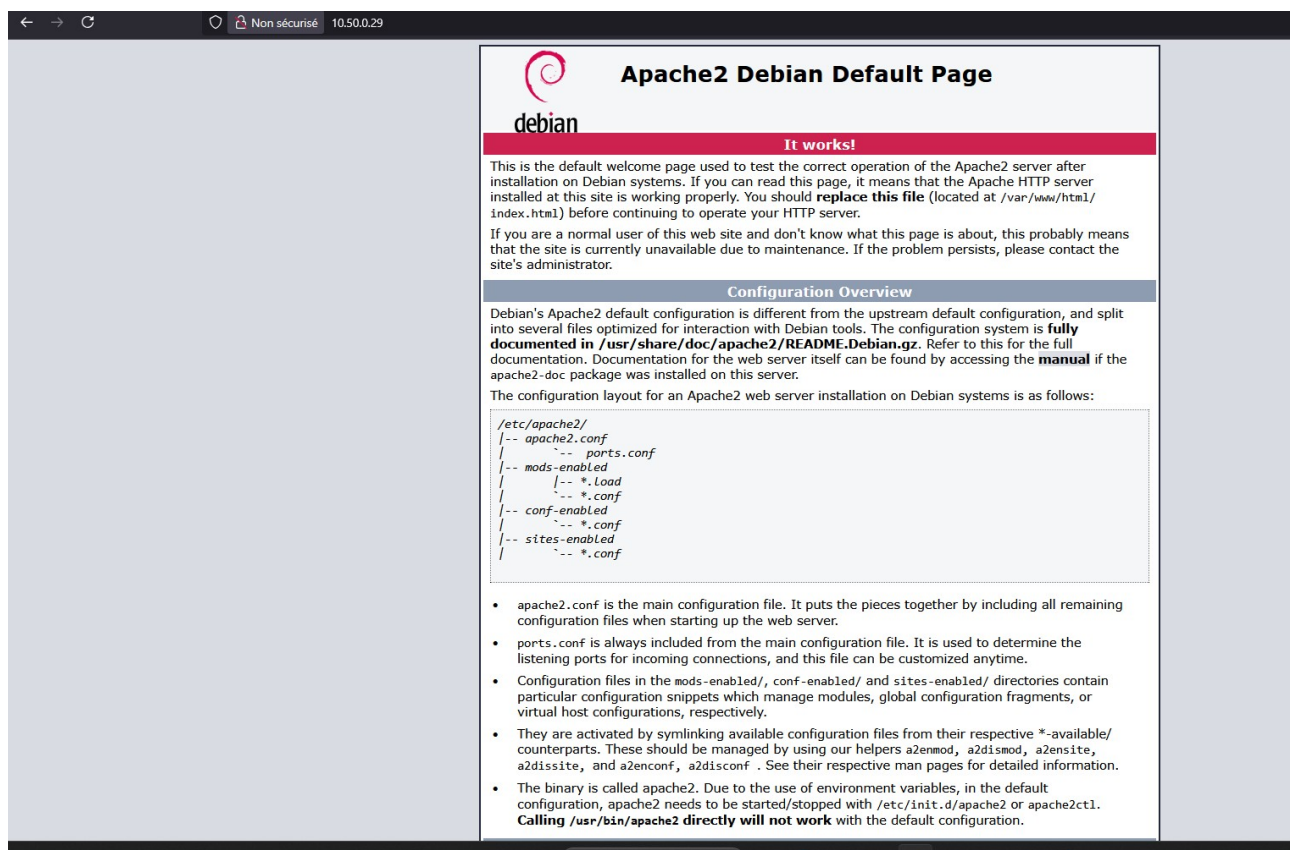
- La commande `apt update` permet de mettre à jour la liste des paquets disponibles sur les dépôts configurés.
- La commande `apt upgrade` permet de mettre à jour les paquets installés.

IV/1 Installation et mise en place du serveur Apache

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

- Pour récupérer une adresse IP d'une machine Debian, on tape `ip a`.

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

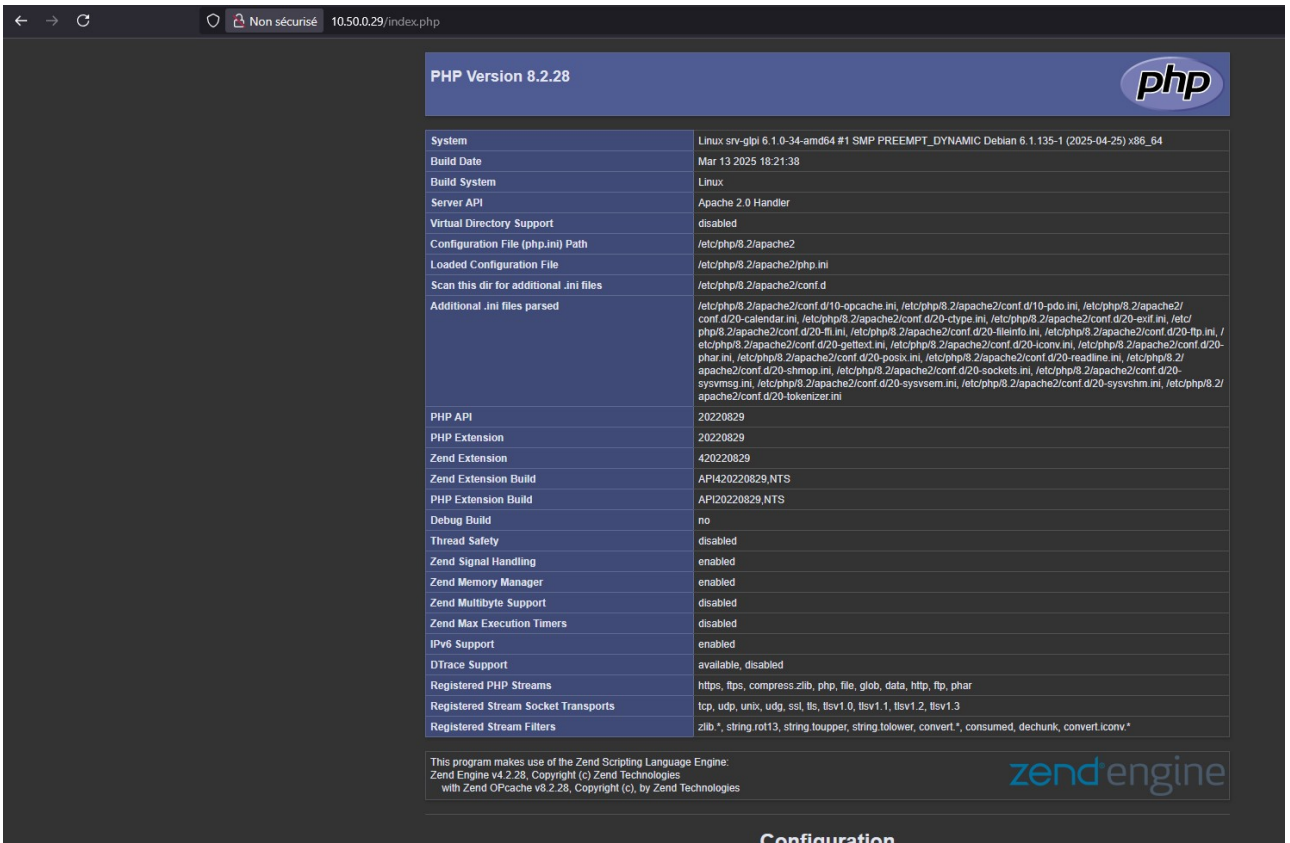


IV/2 Installation du serveur PHP

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

- La fonction `phpinfo()` en PHP est utilisée pour afficher des informations détaillées sur la configuration actuelle de PHP sur le serveur.

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



PHP Version 8.2.28

System	Linux srv-glpi 6.1.0-34-amd64 #1 SMP PREEMPT_DYNAMIC Debian 6.1.135-1 (2025-04-25) x86_64
Build Date	Mar 13 2025 18:21:38
Build System	Linux
Server API	Apache 2.0 Handler
Virtual Directory Support	disabled
Configuration File (php.ini) Path	/etc/php/8.2/apache2
Loaded Configuration File	/etc/php/8.2/apache2/php.ini
Scan this dir for additional .ini files	/etc/php/8.2/apache2/conf.d
Additional .ini files parsed	/etc/php/8.2/apache2/conf.d/10-opcache.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/10-pdo.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-calendar.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-ctype.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-exif.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-fileinfo.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-ftp.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-gd.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-gettext.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-iconv.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-imagick.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-ldap.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-mbstring.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-mcrypt.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-mysqlnd.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-odbc.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-pgsql.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-readline.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-shmop.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-sockets.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-sysvmsg.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-sysvsem.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-sysvshm.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-tokenizer.ini
PHP API	20220829
PHP Extension	20220829
Zend Extension	420220829
Zend Extension Build	API420220829.NTS
PHP Extension Build	API20220829.NTS
Debug Build	no
Thread Safety	disabled
Zend Signal Handling	enabled
Zend Memory Manager	enabled
Zend Multibyte Support	disabled
Zend Max Execution Timers	disabled
IPv6 Support	enabled
DTrace Support	available, disabled
Registered PHP Streams	https, ftps, compress.zlib, php, file, glob, data, http, ftp, phar
Registered Stream Socket Transports	tcp, udp, unix, udg, ssl, tls, tlsv1.0, tlsv1.1, tlsv1.2, tlsv1.3
Registered Stream Filters	zlib.*, string.rot13, string.toupper, string.tolower, convert.*, consumed, dechunk, convert.iconv.*

This program makes use of the Zend Scripting Language Engine:
 Zend Engine v4.2.28, Copyright (c) Zend Technologies
 with Zend OPcache v8.2.28, Copyright (c), by Zend Technologies

zendengine

Configuration

IV/3 Installation et configuration de MariaDB

3. Question : Indiquer la commande tapée

- Pour faire en sorte que mariadb se lance directement apres le demarage on tape `systemctl enable mariadb`.

7. Question : Indiquer la commande tapée

- Pour créer la base de données glpi on tape `CREATE DATABASE glpi;`.

9. Question : Expliquer la commande tapée précédemment.

- La commande crée un utilisateur glpibdd avec le mot de passe 'glpibddpass', autorisé à se connecter uniquement depuis localhost.

IV/4 Installation des extensions PHP et téléchargement de GLPI

2. Question : Indiquer la commande tapée

```
apt install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas php-simplexml php-intl php-bz2 php-zip php-mbstring
```

6. Question : Quelle commande avez-vous tapé ?

- Pour me deplacer dans le dossier /tmp j'ai tapé `cd /tmp`.

8. Question : Que fait la commande wget ?

- La commande wget est un outil en ligne de commande utilisé pour télécharger des fichiers depuis le web.

11. Question : Expliquer les deux commandes précédentes.

Les commandes chown et chmod permettent de définir le propriétaire, le groupe et les permissions d'accès pour le répertoire glpi, assurant que le serveur web (www-data) puisse lire, écrire et exécuter les fichiers.

V/ Installation du serveur GLPI.

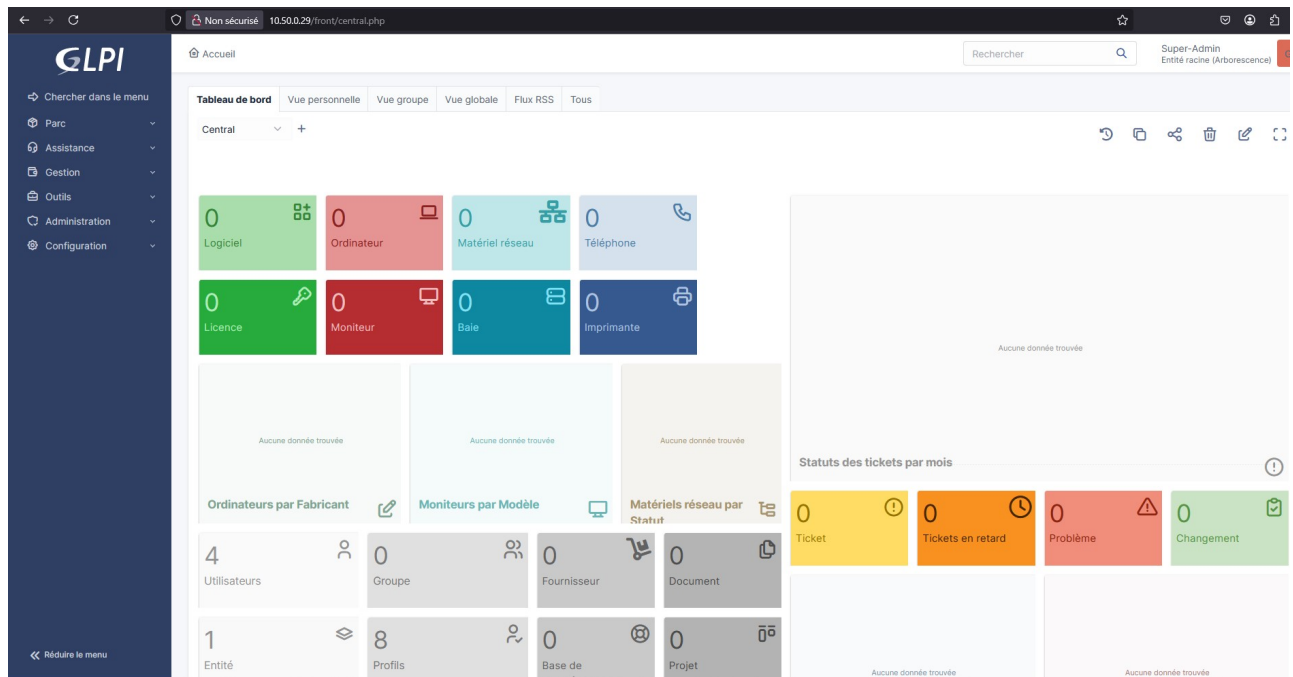
9. ø Question : Faire une capture d'écran des identifiants et mots de passe par défaut de GLPI



VI/ Régler les derniers avertissements

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

- Pour le premier j'ai changé les mot de passe des utilisateurs.
- Pour le deuxiemme j'ai tapé la commande `rm /var/www/html/glpi/install/install.php`



Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 2

III/ Questions sur GLPI et ITIL

1. Question : Expliquer ce qu'est un parc informatique.

- Un parc informatique correspond à l'ensemble du matériel informatique utilisé par une entreprise ou toute autre organisation.

2. Question : Que signifie le terme « logiciel libre » ?

- Un logiciel libre est un programme qui peut être librement utilisé, modifier..

3. Question : Expliquer ce qu'est ITIL.

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est l'ensemble de pratiques conçues pour la gestion des services informatiques.

4. 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.

- Dans une entreprise, il peut y avoir des incidents informatiques qu'un technicien ou un administrateur devra régler :
 - Un câble mal branché (câble Ethernet, HDMI, alimentation...)
 - Une souris ou un clavier qui tombe en panne (ne fonctionne pas correctement)
 - Problème technique sur le PC (il s'allume et s'éteint tout seul, ne s'allume pas, autres...)
 - Problème de droits sur les dossiers partagés (un salarié a l'accès à un dossier confidentiel)
 - L'imprimante ne répond plus ou affiche une erreur (brouillage, papier coincé, plus d'encre...)
 - Un utilisateur ne reçoit plus ses e-mails ou ne peut plus en envoyer
 - Des périphériques réseau (switch, routeur, point d'accès Wi-Fi) en panne ou mal configurés

- Panne d'un serveur interne (serveur de fichiers, messagerie, base de données...)

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

- Oui, selon l'ITIL ya une difference entre probleme et incident:
 - Un incident est un imprévu qui perturbe le fonctionnement normal du système. Un problème est un effet récurrent qui va causer d'autres incidents.

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

- Le premier, au début, est un incident, mais le lendemain, il devient un problème (répétition).
- La deuxième situation est un incident, et dans le deuxième cas, c'est un problème.

IV/ Les tickets

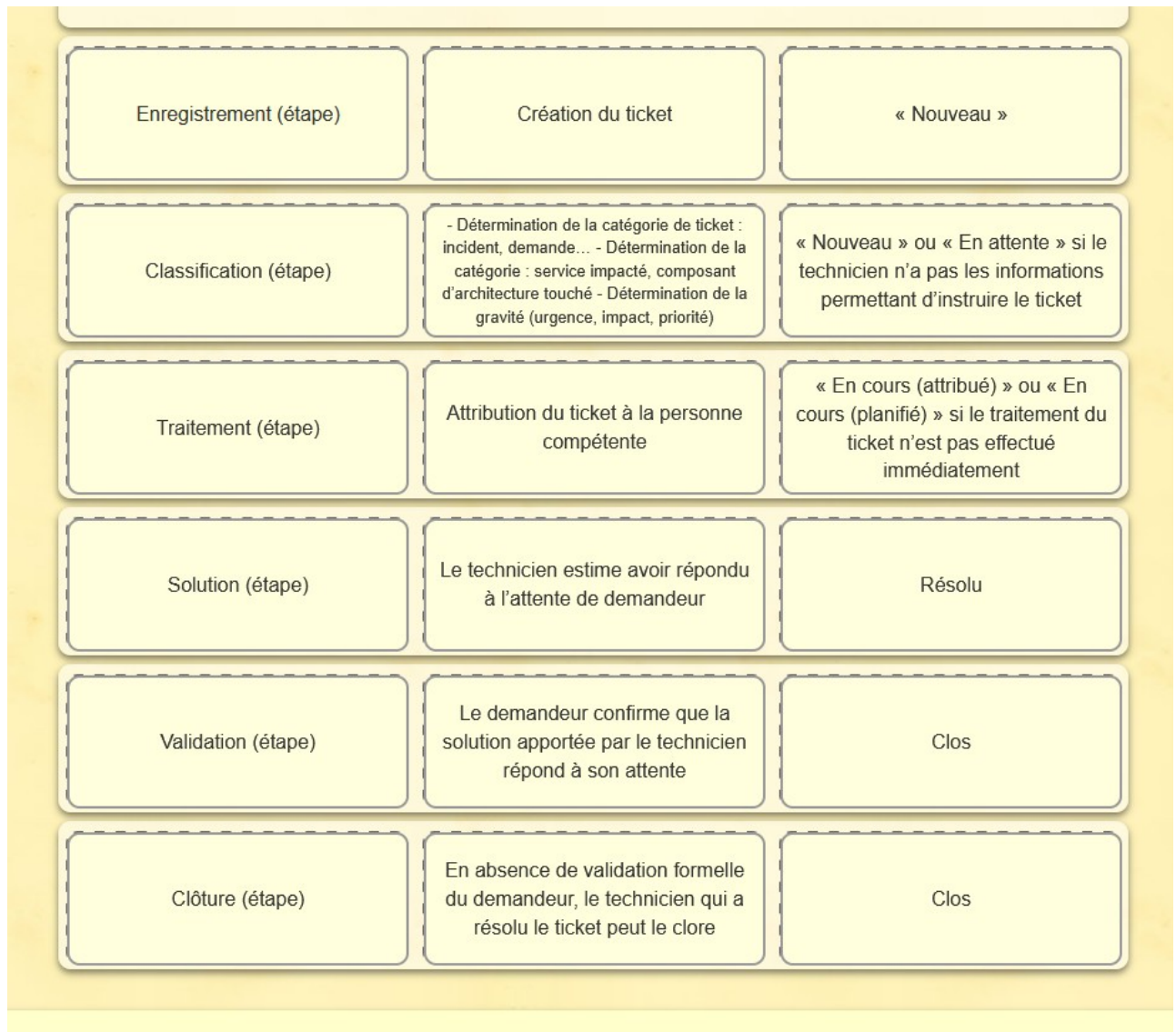
1. Question : Expliquer ce qu'est un ticket informatique.

- Un ticket informatique est une demande formelle liée à un incident. Ce ticket est créé par l'utilisateur ou le client, qui demande au support informatique de le résoudre.

2. 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".

- Titre du ticket : Problème de connexion – Oubli de mot de passe
- Demandeur : Madame Mirella Zadot
- Type : Incident
- Catégorie : Connexion - Habilitation
- Source de la demande : telephone
- Description: Madame Mirella Zadot a contacté notre support informatique par téléphone. Elle indique qu'elle ne peut pas se connecter à son poste de travail.
- Urgence : Moyenne
- Impact : Moyen
- Priorité : Haute

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



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

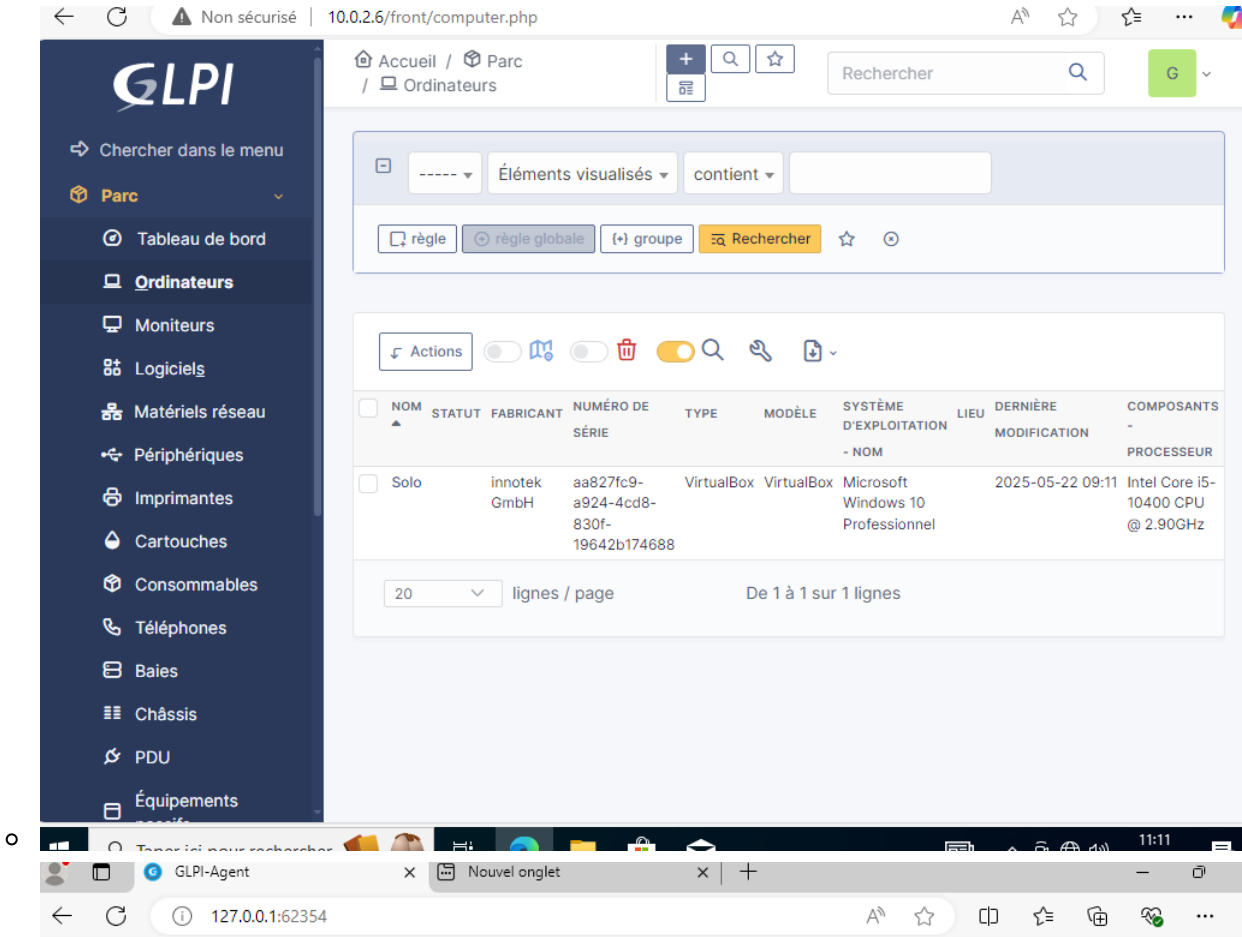
- Situationx: (urgence et impact)
- Situation1: P1(fort et fort)
- Situation2: P1(fort et fort)
- Situation3: P3(faible et moyen)
- Situation4: P1(fort et fort)
- Situation5: P1(moyen et fort)
- Situation6: P3(faible et basse)
- Situation7: P3((faible et faible))

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

- Les tickets récurrents sur GLPI permettent d'automatiser la création de tickets pour des tâches régulières, facilitant ainsi la gestion et le suivi des interventions périodiques.

Mise en place d'un serveur GLPI - Partie 3

• Capture:



This is GLPI Agent 1.7

The current status is waiting

Force an Inventory

Next server target execution planned for:

- server0: Thu May 22 11:36:30 2025