

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

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

Table des matières

Présentation du contexte

2

1. 2

2. 3

2.1. 3

2.2. 4

3. 5

3.1. 6

3.2. 6

3.3. 7

3.3.1. 8

3.3.2. 8

3.3.3. 10

3.3.4. 11

PRÉSENTATION DU CONTEXTE

Dans la cadre de votre stage de 1^{ère} 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 :

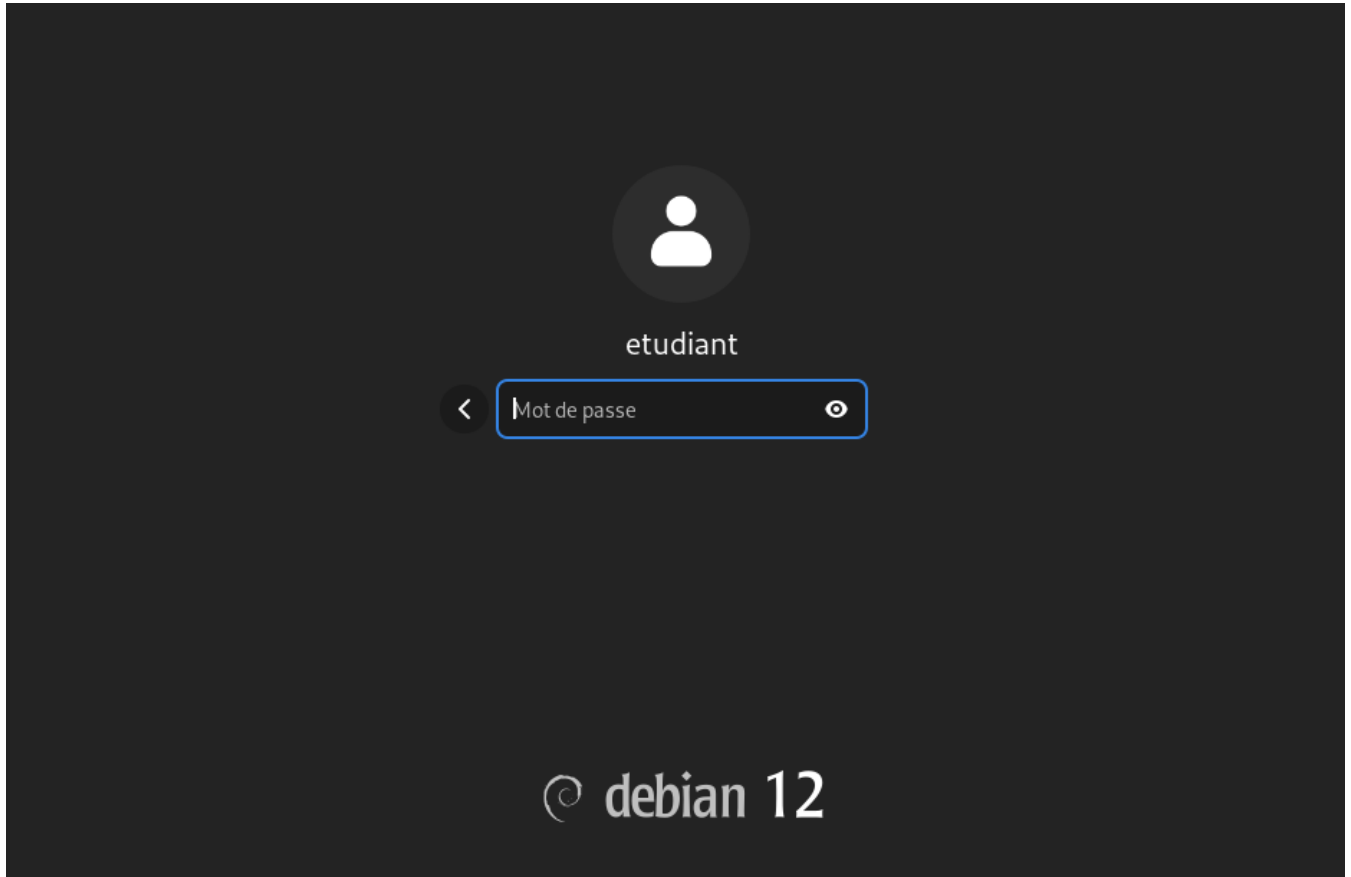
<https://glpi-project.org/fr/glpi-documentation/>

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.

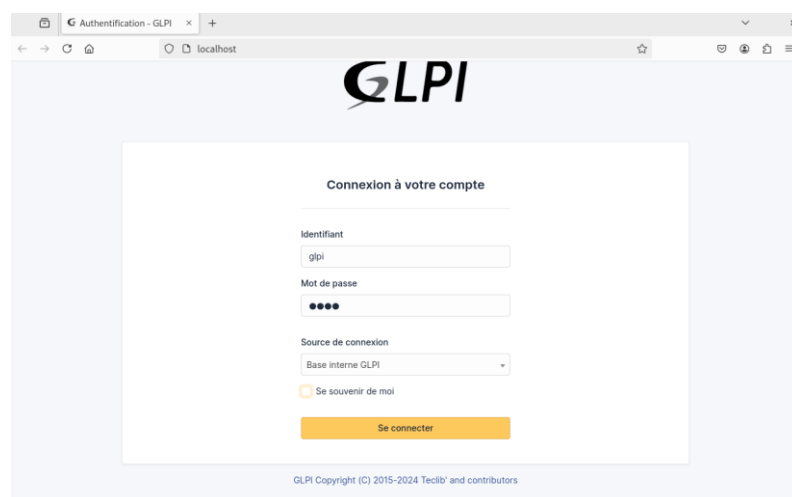
2. UTILISATION DE LA VM GLPI

2.1. Démarrage GLPI

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

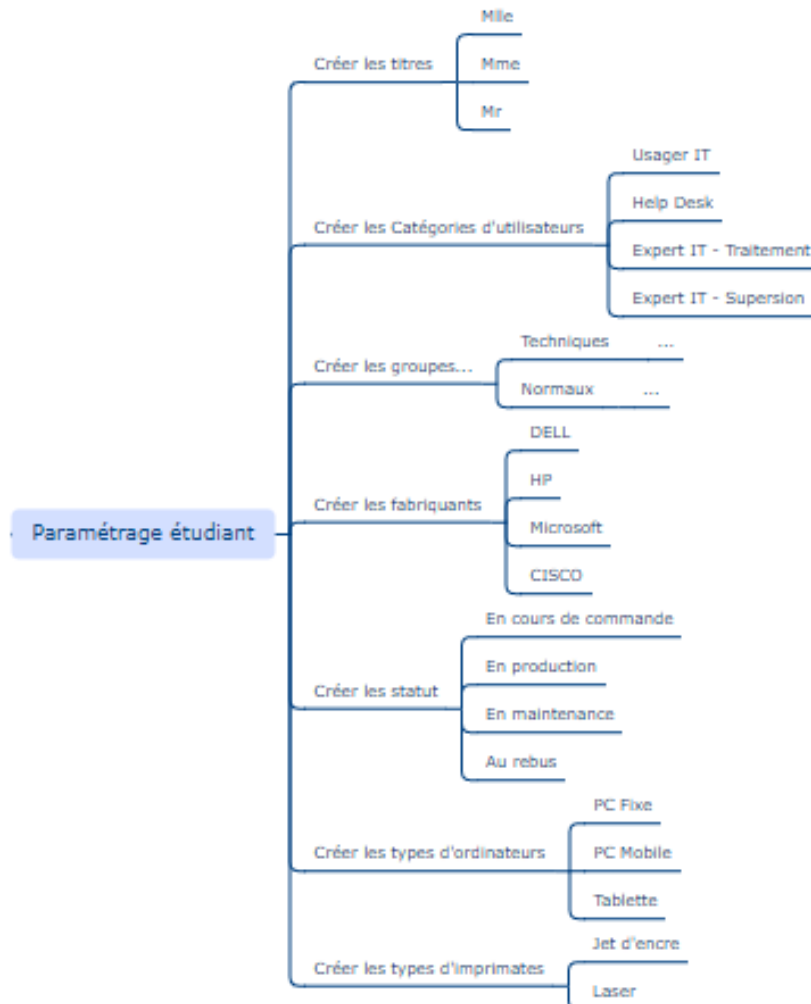


Lancer Firefox et connecter vous à GLPI en utilisant l'utilisateur *glpi* et le mot de passe *glpi*



2.2. Paramétrage de votre instance

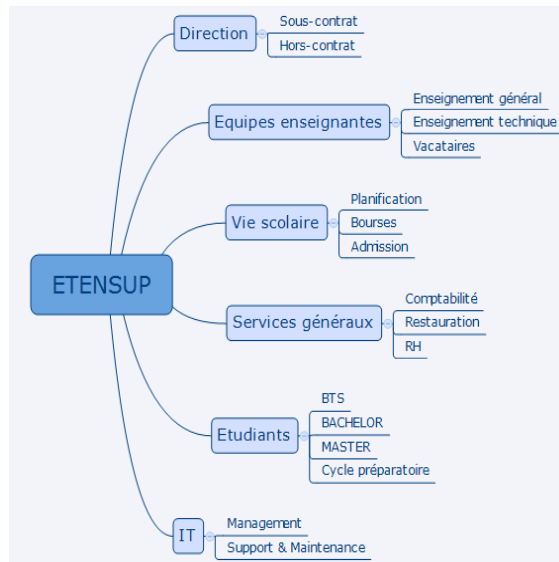
Au fur et à mesure des questions, vous serez amené à paramétrer l'application de la façon suivante :



3. GLPI ET PARC INFORMATIQUE

3.1. Organigramme de l'organisation

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

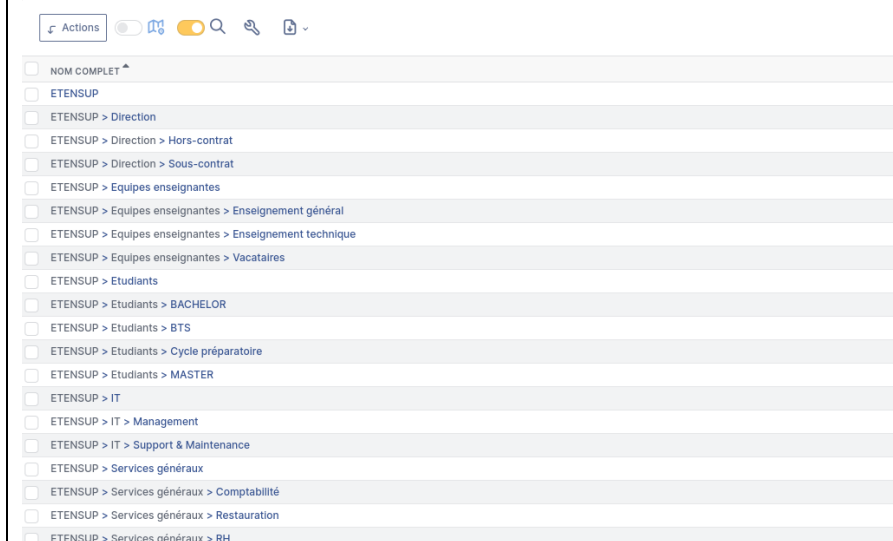


Identifiez quel « objet » GLPI utiliser. Créez cet organigramme dans l'instance GLPI de test. Vous veillerez à renommer votre premier niveau en ETENSUP.

Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

Courte description de l'objet GLPI utilisé

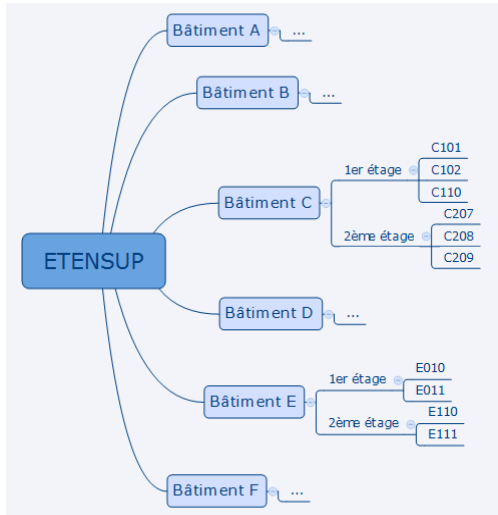
Copie d'écran commentée du résultat.



L'entité dans GLPI m'a permis d'organiser mes ressources par département ou site, en séparant les données et les droits d'accès pour chaque équipe. Grâce à cette fonctionnalité, je peux gérer facilement l'inventaire et les tickets par service.

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.

☐ NOM COMPLET ^	☐ ETENSUP > Batiment C > 2ème étage
☐ ETENSUP	☐ ETENSUP > Batiment C > 2ème étage > C207
☐ ETENSUP > Batiment A	☐ ETENSUP > Batiment C > 2ème étage > C208
☐ ETENSUP > Batiment A > 1er étage	☐ ETENSUP > Batiment C > 2ème étage > C209
☐ ETENSUP > Batiment A > 1er étage > A101	☐ ETENSUP > Batiment D
☐ ETENSUP > Batiment A > 1er étage > A102	☐ ETENSUP > Batiment D > 1er étage
☐ ETENSUP > Batiment A > 2ème étage	☐ ETENSUP > Batiment D > 1er étage > D101
☐ ETENSUP > Batiment A > 2ème étage > A201	☐ ETENSUP > Batiment D > 1er étage > D102
☐ ETENSUP > Batiment A > 2ème étage > A202	☐ ETENSUP > Batiment E
☐ ETENSUP > Batiment B	☐ ETENSUP > Batiment E > 1er étage
☐ ETENSUP > Batiment B > 1er étage	☐ ETENSUP > Batiment E > 1er étage > E010
☐ ETENSUP > Batiment B > 1er étage > B101	☐ ETENSUP > Batiment E > 1er étage > E011
☐ ETENSUP > Batiment B > 1er étage > B102	☐ ETENSUP > Batiment E > 2ème étage
☐ ETENSUP > Batiment B > 2ème étage	☐ ETENSUP > Batiment E > 2ème étage > E110
☐ ETENSUP > Batiment B > 2ème étage > B201	☐ ETENSUP > Batiment E > 2ème étage > E111
☐ ETENSUP > Batiment B > 2ème étage > B202	☐ ETENSUP > Batiment F
☐ ETENSUP > Batiment C	☐ ETENSUP > Batiment F > 1er étage
☐ ETENSUP > Batiment C > 1er étage	☐ ETENSUP > Batiment F > 1er étage > F101
☐ ETENSUP > Batiment C > 1er étage > C101	☐ ETENSUP > Batiment F > 1er étage > F102
☐ ETENSUP > Batiment C > 1er étage > C102	
☐ ETENSUP > Batiment C > 1er étage > C110	

Dans ce cas nous avons utilisé la fonctionnalité d'entité pour pouvoir situé nos équipements.

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.

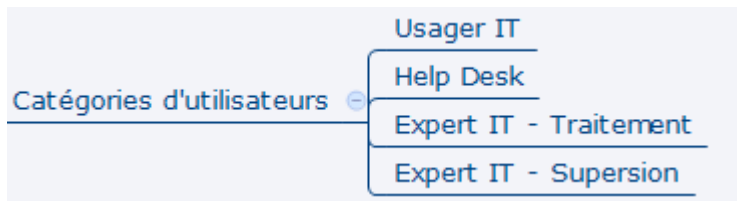
Rendu attendu pour la fin de séance 2 :

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

Actions	Super-Admin	Admin	Technicien	Observer	User	Hotliner	Read-Only	Self-Service	Superviseur
Configuration générale	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Gestion des entités	Oui	Oui (limité)	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui (limité)
Gestion des utilisateurs	Oui	Oui (limité)	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Gestion des équipements	Oui	Oui	Oui	Lecture seule	Non	Oui	Lecture seule	Non	Oui
Création et gestion des tickets	Oui	Oui	Oui	Lecture seule	Création, suivi	Création, assignation	Non	Création, suivi	Oui
Affectation des tickets	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
Validation des changements	Oui	Oui	Limité	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
Suivi des interventions	Oui	Oui	Oui	Lecture seule	Non	Oui	Lecture seule	Non	Oui
Création de rapports et statistiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Limité	Lecture seule	Non	Oui
Accès aux documents et fichiers	Oui	Oui	Oui	Lecture seule	Non	Oui	Lecture seule	Non	Oui
Création de projets	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
Consultation des notifications	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Accès à la base de connaissances	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

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

☐	GL	glpi		Oui	
☐	S	glpi-system	Support	Oui	
☐	CG	GC26	GUSTAVO	Oui	Help Desk
☐	ML	LN02	LLORENS	Oui	Expert IT - Supersion
☐	GR	GR03	RODRIGUEZ	Oui	Usager IT
☐	BH	HB04	HERTON	Oui	Expert IT - Supersion

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).

☐ ASUS01	ETENSUP	Ordinateur
☐ ImpHP01	ETENSUP	Imprimante
☐ Iphone 16 PRO	ETENSUP	Téléphone
☐ MSI01 OPTICX	ETENSUP	Moniteur
☐ Switch C9300	ETENSUP	Matériel réseau
☐ Windows 11 PRO Licences	ETENSUP	Licence

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.

☐ NOM ^	ENTITÉ	TYPE	NUMÉRO	DATE DE DÉBUT	DURÉE	PRÉAVIS	COÛT - COÛT TOTAL	PÉRIODICITÉ DE FACTURATION
☐ Contrat imprimante	ETENSUP			2021-11-01	12 mois	0 mois		1 mois
^								
Type	Entité	Nom	Numéro de série		Numéro d'inventaire		Statut	
Imprimante	ETENSUP	ImpHP01 (1)						
Type	Entité	Nom	Numéro de série		Numéro d'inventaire		Statut	