

 <p><b>Dossier de projet n°04 :</b> La mise en place d'un outil de gestion d'incident</p>	<p>Lucas DUMONDIN Dylan CHAU Rayane OUESLATI</p> <p>1A-SISR</p>
--	---

# ASSURMER

Date de création : 01/02/2023

Version : 1.0

Pour validation : DSI

A destination : DSI

Nombre de page totale : 90

---

## I. Présentation de GLPI

---

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open-source de gestion d'actifs informatiques et de service desk. Il peut être utilisé par les entreprises pour suivre et gérer leur parc informatique (inventoring), et la gestion du support aux utilisateurs (ticketing) ainsi que l'utilisation d'autres fonctionnalités.

### 1. Fonctionnalités

GLPI présente de nombreuses fonctionnalités dont voici les principales :

- Gestion des actifs informatiques : GLPI peut aider à suivre les actifs informatiques (matériel et logiciel). Il permet de collecter des informations sur les équipements, de suivre les mouvements de ces équipements et de planifier de la maintenance à titre préventif.
- Gestion des incidents : GLPI permet de gérer les demandes de support par les utilisateurs, de la création du ticket à la résolution du problème. Les techniciens peuvent suivre les demandes de support en s'assignant des tâches et s'assurer qu'elles sont traitées efficacement et en temps voulu.
- Gestion des licences, des documents et des contrats : GLPI permet de gérer l'affectation des licences logiciels, les contrats de maintenance et les documents qui y sont liés.
- Gestion des utilisateurs, des réservations.
- Il y a d'autres fonctionnalités présentes sur GLPI ainsi que certaines qui s'installent grâce à des plugins.

### 2. Licence

GLPI est distribué sous licence GPL (GNU General Public License) qui est une licence open source. Cela signifie que le logiciel est gratuit et que son code source est accessible à tous, ce qui permet à la communauté des développeurs de contribuer à son amélioration. La licence GPL garantit également que toute modification apportée au code source doit être redistribuée sous la même licence, ce qui encourage la collaboration et l'innovation au sein de la communauté des utilisateurs de GLPI.

Cependant, afin de bénéficier d'un support professionnel, il faut souscrire à un abonnement payant à GLPI Network qui propose diverses formules comme GLPI Network Cloud, les formules On-Premises.

On retrouve plusieurs services dans ces formules comme le support technique L1, L2 et L3, la formation autour de GLPI et le consulting.

Dans le cas d'Assurmer, nous n'avons plus de budget à cause du remplacement du parc informatique, donc la souscription à une licence est une option envisagée dans un futur proche.

### 3. Les gestionnaires d'inventaires

Pour avoir un gain de temps conséquent, il est important de mettre en place un agent d'inventoring permettant d'automatiser la remontée d'informations depuis les actifs informatiques vers le serveur GLPI.

Pour cela, il existe à l'heure actuel 3 solutions différents :

- OCS Inventory : un système d'inventaire dédié qui se synchronise avec GLPI via le plugin OCS Inventory NG pour remonter les actifs.
- Fusion Inventory : un plugin pour GLPI permettant l'ajout de la fonctionnalité d'inventaire automatique.
- Inventaire GLPI Natif : Depuis la sortie de la version 10.0 de GLPI, il a été mis en place une fonctionnalité d'inventaire automatique des actifs dans GLPI, rendant ainsi obsolètes les 2 précédentes solutions.

Nous avons donc décidé de déployer l'agent GLPI via GPO directement sur nos postes.