

Cahier des Charges - Installation de GLPI

1. Introduction

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un outil open-source de gestion de parc informatique et de ticketing. Ce document définit les besoins et les spécifications pour son installation et sa configuration.

2. Objectifs

L'objectif de cette installation est de fournir une solution centralisée pour :

- La gestion du parc informatique (inventaire matériel et logiciel).
- La gestion des demandes et incidents via un système de ticketing.
- Le suivi et la maintenance du matériel informatique.
- L'automatisation des tâches de support technique.

3. Périmètre du Projet

3.1 Fonctionnalités Principales

- **Gestion du parc informatique** : Enregistrement et suivi des équipements.
- **Ticketing** : Création, suivi et résolution des tickets d'incidents.
- **Gestion des utilisateurs** : Authentification et rôles.
- **Statistiques et reporting** : Suivi des performances et gestion des incidents.
- **Intégration LDAP** : Connexion avec Active Directory.
- **Notifications** : Alertes par email.

3.2 Contraintes Techniques

- **Système d'exploitation** : Ubuntu 20.04 ou ultérieur.
- **Serveur Web** : Apache.
- **Base de données** : MariaDB/MySQL.
- **Langage** : PHP 7.4 ou ultérieur.
- **Accès réseau** : Interface web accessible en intranet et/ou internet.

4. Architecture Technique

4.1 Infrastructure

- **Serveur dédié ou machine virtuelle** : Minimum 4 vCPU, 8 Go RAM, 50 Go de stockage.
- **Sécurité** : HTTPS activé, restriction des accès par IP.
- **Sauvegarde** : Planification de backups réguliers (base de données et fichiers).

4.2 Installation et Configuration

- **Installation des dépendances** : Apache, PHP, MariaDB.
- **Téléchargement et déploiement de GLPI**.
- **Configuration de la base de données**.
- **Paramétrage des utilisateurs et droits d'accès**.
- **Intégration avec Active Directory (LDAP)**.
- **Configuration des notifications (SMTP)**.
- **Test et validation du bon fonctionnement**.

5. Sécurité et Maintenance

5.1 Mesures de Sécurité

- **Authentification forte** : Intégration LDAP et limitation des accès.
- **Sauvegardes automatiques** : Base de données et fichiers.
- **Mises à jour régulières** : GLPI et ses plugins.

5.2 Plan de Maintenance

- **Vérification des logs d'erreur** : Surveillance des incidents.
- **Gestion des mises à jour** : Application des correctifs de sécurité.
- **Formation des utilisateurs** : Guide d'utilisation et support interne.

6. Déploiement et Suivi

6.1 Phases de Déploiement

1. **Installation et configuration initiale**.
2. **Test et validation** avec un groupe pilote.
3. **Mise en production** et formation des utilisateurs.
4. **Suivi et optimisation continue**.

6.2 Indicateurs de Suivi

- Nombre de tickets créés et résolus.
- Temps moyen de résolution des tickets.
- Disponibilité du système.
- Satisfaction des utilisateurs.