

SAINT PAUL-BOURDON BLANC

DOCUMENTATION TECHNIQUE



ITOP

DÉCEMBRE 2024
RÉDIGÉ PAR TOM COELHO



iTop (IT Operations Portal) est une solution de gestion des services informatiques (ITSM) open source, conçue pour centraliser et rationaliser la gestion des infrastructures IT. Elle offre des fonctionnalités puissantes pour :

La gestion des configurations (CMDB) : Maintenir une base de données complète et à jour des actifs informatiques (CI).

La gestion des incidents et des demandes : Optimiser les processus de support technique.

Le suivi des changements et des problèmes : Améliorer la continuité des services et minimiser les interruptions.

La gestion des SLA : Suivre les accords de niveaux de service pour garantir la satisfaction des utilisateurs finaux.

iTop se distingue par sa modularité, son interface intuitive et sa capacité à s'intégrer avec d'autres systèmes existants. Cette documentation a pour objectif de fournir une vue détaillée de son architecture, de ses fonctionnalités principales, et des meilleures pratiques pour une implémentation réussie.

TABLE DES MATIÈRES

1. Étape : Préparer le serveur	4
A. Mettre à jour le système :	4
2. Étape : Configurer MariaDB	4
A. Télécharger MARIADB :	4
B. Sécuriser l'installation de MariaDB :	4
C. Ce connecter à MySQL :	5
C. Créer une base de données et un utilisateur :	5
2. Étape : Télécharger ITOP	5
A. Télécharger la dernière version D'itop :	5
3. Étape : Configurer Apache	5
A. Crée un fichier de configuration ITOP :	5
B. Activer la configuration et les modules nécessaires :	6
4. Étape : Finaliser l'installation via le navigateur	7
Validation	20

1. ÉTAPE : PRÉPARER LE SERVEUR

A. METTRE À JOUR LE SYSTÈME :

```
apt update && sudo apt upgrade -y
```

```
apt install apache2 php libapache2-mod-php php-mysql php-curl php-intl php-mbstring php imap  
php-xml php-zip unzip -y
```

```
apt install php-gd -y
```

```
apt install php-apcu -y
```

```
sudo apt install php8.2-soap
```

```
apt install php-apcu
```

```
apt install php-ldap
```

```
apt install php-xdebug
```

```
apt install graphviz
```

2. ÉTAPE : CONFIGURER MARIADB

A. TÉLÉCHARGER MARIADB :

```
apt install mariadb-server -y
```

```
systemctl start mariadb
```

```
systemctl enable mariadbsudo
```

B. SÉCURISER L'INSTALLATION DE MARIADB :

```
mysql_secure_installation
```

Vous serez invité à répondre à plusieurs questions :

1. Définir le mot de passe root (si demandé).
2. Supprimer les utilisateurs anonymes.
3. Interdire les connexions root distantes.
4. Supprimer la base de données de test.
5. Recharger les tables de privilèges.

C. CE CONNECTER À MYSQL :

```
mysql -u root -p
```

C. CRÉER UNE BASE DE DONNÉES ET UN UTILISATEUR :

```
CREATE DATABASE itop_db CHARACTER SET utf8mb4 COLLATE utf8mb4_general_ci;
CREATE USER 'itopUser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'Azerty45';
GRANT ALL PRIVILEGES ON itop.* TO 'itopUser'@'localhost';
FLUSH PRIVILEGES;
GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* TO 'itopUser'@'localhost' WITH GRANT OPTION;
FLUSH PRIVILEGES;
EXIT ;
```

2. ÉTAPE : TÉLÉCHARGER ITOP

A. TÉLÉCHARGER LA DERNIÈRE VERSION D'ITOP :

Rendez-vous sur la page officielle d'ITOP (<https://www.itophub.io/wiki/page?id=start>) pour obtenir le lien de téléchargement de la dernière version, ou utilisez la commande suivante :

```
wget https://github.com/Combodo/iTop/archive/refs/tags/3.2.0.zip
unzip 3.2.0.zip -d /var/www/html/itop
chown -R www-data:www-data /var/www/html/itop
chmod -R 755 /var/www/html/itop
```

3. ÉTAPE : CONFIGURER APACHE

A. CRÉE UN FICHIER DE CONFIGURATION ITOP :

```
nano /etc/apache2/sites-available/itop.conf
```

Ajoutez-y les lignes suivantes :

```
<VirtualHost *:80>
    ServerAdmin admin@example.com
    DocumentRoot /var/www/html/itop/iTop-3.2.0/
    ServerName your-domain.com

    <Directory /var/www/html/itop>
        Options Indexes FollowSymLinks
        AllowOverride All
        Require all granted
    </Directory>

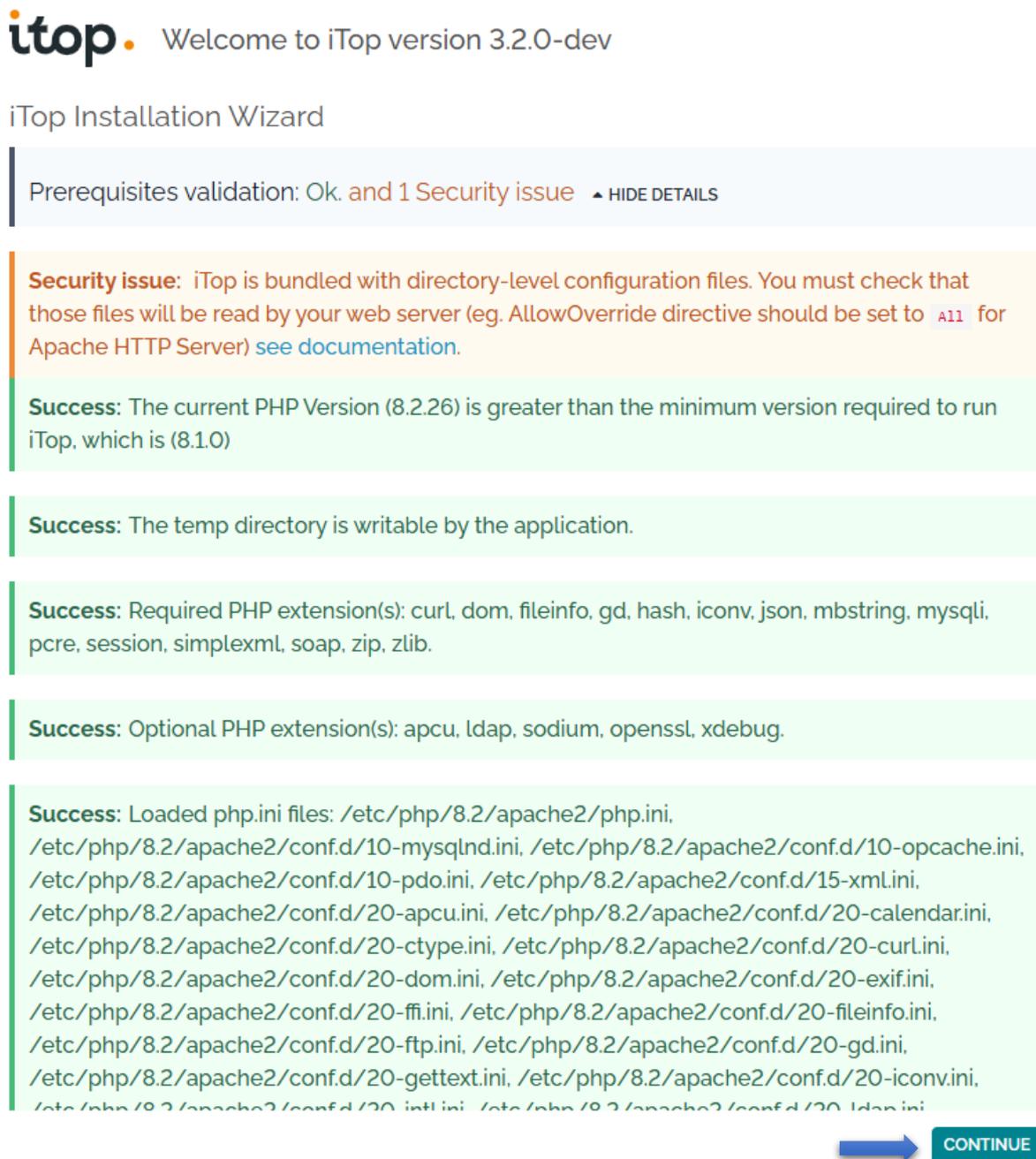
    ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/itop_error.log
    CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/itop_access.log combined
</VirtualHost>
```

B. ACTIVER LA CONFIGURATION ET LES MODULES NÉCESSAIRES :

```
a2ensite osticket.conf
a2enmod rewrite
systemctl restart apache2
```

4. ÉTAPE : FINALISER L'INSTALLATION VIA LE NAVIGATEUR

Ouvrez un navigateur et accédez à <http://votre-domaine-ou-ip>. Suivez les étapes pour :



itop . Welcome to iTop version 3.2.0-dev

iTop Installation Wizard

Prerequisites validation: Ok. and 1 Security issue ▲ HIDE DETAILS

Security issue: iTop is bundled with directory-level configuration files. You must check that those files will be read by your web server (eg. AllowOverride directive should be set to `All` for Apache HTTP Server) [see documentation](#).

Success: The current PHP Version (8.2.26) is greater than the minimum version required to run iTop, which is (8.1.0)

Success: The temp directory is writable by the application.

Success: Required PHP extension(s): curl, dom, fileinfo, gd, hash, iconv, json, mbstring, mysqli, pcre, session, simplexml, soap, zip, zlib.

Success: Optional PHP extension(s): apcu, ldap, sodium, openssl, xdebug.

Success: Loaded php.ini files: /etc/php/8.2/apache2/php.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/10-mysqld.ini, /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/15-xml.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-apcu.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-curl.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-dom.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-exif.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-ffi.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-intl.ini, /etc/php/8.2/apache2/conf.d/20-ldap.ini

 **CONTINUE**

itop. Choix d'installation ou de mise à niveau

Qu'est-ce que vous voulez faire?

- Installer un nouveau iTop
- Mettre à niveau une instance iTop existante

itop. Contrat de licence

Accords de licences pour les composants d'iTop

Composants d'iTop

TCPDF , © Nicola Asuni est sous licence **LGPL** . ([Détails](#))
 compositeur , © Nils Adermann, Jordi Boggiano est sous licence **MIT** . ([Détails](#))
 iTop , © 2010-2024 Combodo SAS est sous **licence AGPL v3** . ([Détails](#))
 PHP XLSXWriter , © Mark Jones est sous licence **MIT** . ([Détails](#))
 Bootstrap , © Twitter est sous licence **MIT** . ([Détails](#))
 Police Droid Sans Fallback , © The Android Open Source Project est sous licence **Apache License 2.0** . ([Détails](#))
 Font Awesome , © L'équipe Font Awesome est sous licence **Font Awesome Free License** . ([Détails](#))
 C3 js , © Masayuki Tanaka est sous **licence MIT** . ([Détails](#))
 CKEditor , © CKSource - Frederico Knabben est sous **licence LGPL** . ([Détails](#))
 D3 js , © Mike Bostock est sous licence **BSD** . ([Détails](#))
 Selectize.js , © Brian Reavis est sous licence **Apache License v2** . ([Détails](#))
 Le plugin jQuery tooltip , © Craig Thompson est sous licence **MIT** . ([Détails](#))
 ajaxorg/ace , © Ajax.org BV est sous licence **BSD 3-clause « Nouveau » ou « Révisé »** . ([Détails](#))
 clipboard.js , © Zeno Rocha est sous **licence MIT** . ([Détails](#))
 fraphael , © Chris Scott est sous licence **MIT** . ([Détails](#))
 Le module complémentaire jQuery Timepicker , © Trent Richardson est sous **licence MIT** . ([Détails](#))
 jQuery iQuery UI , © jQuery Foundation est sous **licence MIT** . ([Détails](#))

- J'accepte les termes des licences des 103 composants mentionnés ci-dessus.

Règlement général européen sur la protection des données

Le logiciel iTop est conforme au traitement des données personnelles selon le règlement général européen sur la protection des données (RGPD).

En installant iTop vous acceptez que certaines informations soient collectées par Combodo pour vous aider à gérer vos instances et à des fins statistiques. Ces données restent anonymes jusqu'à ce qu'elles soient associées à un compte utilisateur sur iTop Hub.

Liste des données collectées disponible dans notre [rubrique Confidentialité des données](#).

- J'accepte le traitement de mes données personnelles



DOS

SUIVANT

Remplissez vos informations concernant votre base de données :

itop. Database Configuration

Configuration of the database connection:

Database Server Connection

Server Name: ?

Login: ?

Password:

Use TLS encrypted connection

Success: Database server connection ok.

Database

Create a new database:

Use the existing database:

Use shared database

 [BACK](#) [NEXT](#)

Créez votre compte admin :

itop. Administrator Account

Definition of the Administrator Account

Administrator Account

Login:	<input type="text" value="admin"/>
Password:	<input type="password"/>
Confirm password:	<input type="password"/>
Language:	<input type="text" value="French (Français)"/>

 [BACK](#) [NEXT](#)

itop. Miscellaneous Parameters

Additional parameters

Default Language

Default Language:

Application URL

URL:

Change the value above if the end-users will be accessing the application by another path due to a specific configuration of the web server.

Path to Graphviz' dot application

Path: ?

dot is present: dot - graphviz version 2.43.0 (0)

Sample Data

- I am installing a **demo or test** instance, populate the database with some demo data.
- I am installing a **production** instance, create an empty database to start from.

Dev parameters

- Create symbolic links instead of creating a copy in env-production (useful for debugging extensions)

[BACK](#)  [NEXT](#)

itop. Options de gestion de la configuration



Les options ci-dessous vous permettent de configurer le type d'éléments à gérer dans iTop.

- Noyau de gestion de configuration**
Tous les objets de base obligatoires dans la CMDB iTop : organisations, emplacements, équipes, personnes, etc.
- Appareils de centre de données**
Gérez les périphériques du centre de données tels que les racks, les boîtiers, les PDU, etc.
- Appareils des utilisateurs finaux**
Gérer les appareils liés aux utilisateurs finaux : PC, téléphones, tablettes, etc.
- Périphériques de stockage**
Gérez les périphériques de stockage tels que les NAS, les commutateurs SAN, les bibliothèques de bandes et les bandes, etc.
- Virtualisation**
Gérer les hyperviseurs, les machines virtuelles et les fermes.



itop. Options de gestion des services



Sélectionnez le choix qui décrit le mieux les relations entre les services et l'infrastructure informatique dans votre environnement informatique.

Gestion des services pour les entreprises

Sélectionnez cette option si le service informatique fournit des services basés sur une infrastructure partagée. Par exemple, si différentes organisations au sein de votre entreprise s'abonnent à des services (comme les services de messagerie et d'impression) fournis par un seul backend partagé.

Gestion des services pour les prestataires de services

Sélectionnez cette option si le service informatique gère l'infrastructure de clients indépendants. Il s'agit du modèle le plus flexible, car les services peuvent être fournis avec une combinaison de périphériques d'infrastructure partagés et spécifiques au client.

DOS

 **SUIVANT**

itop. Tickets Management options



Select the type of tickets you want to use in order to respond to user requests and incidents.

Simple Ticket Management

Select this option to use one single type of tickets for all kind of requests.

Customer Portal

Modern & responsive portal for the end-users

ITIL Compliant Tickets Management

Select this option to have different types of ticket for managing user requests and incidents. Each type of ticket has a specific life cycle and specific fields

User Request Management

Manage User Request tickets in iTop

Incident Management

Manage Incidents tickets in iTop

Customer Portal

Modern & responsive portal for the end-users

No Tickets Management

Don't manage incidents or user requests in iTop

BACK

 NEXT

itop. Change Management options



Select the type of tickets you want to use in order to manage changes to the IT infrastructure.

- Simple Change Management**
Select this option to use one type of ticket for all kind of changes.
- ITIL Change Management**
Select this option to use Normal/Routine/Emergency change tickets.
- No Change Management**
Don't manage changes in iTop

BACK


NEXT

itop. Billets ITIL supplémentaires



Choisissez dans la liste ci-dessous les processus ITIL supplémentaires qui doivent être mis en œuvre dans iTop.

Gestion des erreurs connues et FAQ

Sélectionnez cette option pour suivre les « erreurs connues » et les FAQ dans iTop.

Gestion des problèmes

Sélectionnez cette option pour suivre « Problèmes » dans iTop.



DOS

SUIVANT

itop Ready to install

iTop version 3.2.0-dev is about to be installed into the **existing** database **itop** on the server **localhost**.

Installation Parameters

^ Database Parameters

Server Name: localhost
DB User Name: itopUser
DB user password: ***
Database Name: itop
Prefix for the iTop tables: none

✓ Data Model Configuration

✓ Other Parameters

✓ Administrator Account

BACK



itop. Done

Manual operations required

In order to complete the installation, the following manual operations are required:

[Manual instructions for Tickets Management](#)

Congratulations for installing iTop

Enhance your iTop experience, [join the iTop Hub Community](#) online !



Get extensions!



Find documentation



Professional Services



ENTER ITOP

ITOP Dashboard Interface

Top Bar: + Q Bienvenue

Right Bar: Bienvenue 1

Section: Cls

- Processus métier: 0 + Créer
- Solution applicative: 4 + Créer
- Contact: 39 + Créer
- Lieu: 3 + Créer
- Contrat: 1 + Créer
- Serveur: 4 + Créer
- Equipement réseau: 2 + Créer

Section: Gestion des demandes

Demands en cours

- Nouveau: 0
- Assignée: 0
- Escalade ito: 0
- Escalade tr: 0
- Résolue: 0

Section: Mes appels support

Total: 0 éléments

Demande	Utilisateur	Titre	Client	Demandeur	Date de début	Etat	Agent
Pas de résultat							

VALIDATION

EDITÉE PAR :	Tom COELHO	
RÉVISÉE PAR :	Tom COELHO	
SUIVIE PAR :	Tom COELHO	
VALIDÉE PAR :	Tom COELHO	
DATE : 13 / 01 / 2025	 (Saint Paul Bourdon Blanc	Version : 1