

INSTALLER *iTop* 3.2

MODULE 1

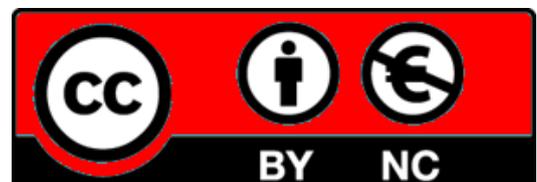
SOMMAIRE

1. C'EST QUOI iTOP ?
2. INSTALLER iTOP 3.2 SUR DEBIAN 12.7 :
 - a. Installation du serveur web Apache 2.4
 - b. Installation du serveur de base de données MariaDB
 - c. Installation de PHP 8.2 et des modules PHP utiles
 - d. Installation des outils « ACL » et « UNZIP »
 - e. Création de la base de données iTOP
 - f. Téléchargement de l'archive iTOP
 - g. Installation de iTOP
 - h. Finalisation de l'installation de iTOP
 - i. Accès à l'interface de gestion de iTOP

© tutos-info.fr - 09/2024



DIFFICULTE



UTILISATION COMMERCIALE INTERDITE

Note :

Ce tutoriel a été réalisé avec le logiciel de virtualisation Virtualbox. Des connaissances de base en matière de serveur LAMP (Linux Apache MariaDB PHP) sont requises pour comprendre l'installation de l'application. Ce tutoriel est applicable à l'hyperviseur Proxmox ou tout autre système de virtualisation.

Caractéristiques de la machine virtuelle Virtualbox :

- Mémoire vive : **2 Go**
- Taille du disque de stockage : **20 Go minimum**
- Mode réseau : **accès par pont** (accès Internet requis)
- Distribution : **Debian 12.7** (version « netinst-64 bits »)

1 – C'EST QUOI ITOP 3.2 ?

iTop est une solution de gestion des services informatiques simple et efficace, open source.

Elle garantit à une entreprise de toute taille un management maîtrisé de son système d'information, en modélisant l'ensemble de ses composants techniques, organisationnels et humains au sein d'un référentiel unique, personnalisable et extensible.

Elle permet aussi la gestion de tous les services et processus opérationnels en adéquation avec les pratiques ITIL.

Gestion des actifs IT

La CMDB au coeur d'iTop

La base des configurations (CMDB) stocke l'ensemble des éléments de configurations (CI) et leurs relations avec l'historique des modifications, permettant ainsi de documenter précisément les infrastructures techniques et les environnements applicatifs.

Accès rapide aux informations

iTop propose à la fois des recherches multi-critères et un moteur de recherche global. De plus, chaque CI ou liste de CI est accessible via un lien web direct partageable.

Qualité du référentiel garantie

Un outil d'audit vérifie en temps réel la présence des informations dans l'application basé sur des règles de contrôle spécifiques à votre métier.



Automatisation des processus

Améliorer la productivité des équipes

iTop dispose d'un large éventail pour automatiser vos opérations.

Par exemple : affectation et demandes d'approbation automatiques, gestion des heures ouvrées et calendriers, des expirations, réponses automatiques, transformation d'un mail en ticket, notifications ou encore contrôle des engagements de service.

Echange de tickets avec d'autres ITSM

Un SDK vous permet d'échanger automatiquement des tickets entre iTop et toute autre solution ITSM.

Analyse d'impact pour une action efficace

Grâce aux règles de dépendance entre les objets, iTop analyse automatiquement l'impact d'un incident lié à un élément sur les autres CI et détermine les personnes à informer.



Gestion de services avancée

Catalogue de services complet

Base de tous les processus de gestion de services (demandes, incidents, changements, problèmes), le catalogue de services iTop permet de définir simplement et de façon mesurable les engagements de services et les contrats avec vos clients et fournisseurs.

Processus de support personnalisables

Chaque workflow est spécifique : incidents, demandes, problèmes, changements. Vous pouvez les personnaliser graphiquement dans l'ITSM Designer en les adaptant à vos besoins, et configurer des automatismes pour vos processus.

Mieux communiquer avec les utilisateurs

iTop permet de gérer l'interaction avec les utilisateurs au travers de différents canaux simples : un portail client ergonomique et complet, la gestion des tickets par email, et l'intégration avec des outils de Chat (ex : Teams, Slack) ou de téléphonie.

Intégration dans le SI

Synchronisation de données optimisée

iTop intègre un puissant moteur d'échange de données qui ajoute, met à jour et supprime les informations de sources externes activable par script ou par les différents collecteurs proposés.

Intégration sécurisée au SI

L'API REST fonctionne quelques soient les adaptations du datamodel. Pour faciliter les communications avec les applications externes, iTop expose également des Webhooks et gère les différents types d'authentification : locale, LDAP, SSO, etc.

Analyse d'activité

Tableau de bord temps réel

Définissez selon vos besoins des tableaux de bord pour suivre la qualité de vos services en temps réel. Ex : taux d'activité des équipes, nombre d'incidents, CI gérés, étapes d'un projet, d'une version produit.

Extraction vers outils de BI

Créez facilement des rapports d'activités à partir des données iTop dans Excel, PowerBi ou autre.

ETAPE 1 – INSTALLATION DU SERVEUR WEB APACHE 2.4

- Connectez-vous avec un utilisateur « sudo » ou, à défaut, en « root »
- Installez le serveur web Apache 2.4 avec la commande suivante :

apt install apache2 -y

- Vérifiez que votre serveur web est fonctionnel avec la commande ci-dessous (le statut « active » doit être affiché en vert) :

systemctl status apache2

```
root@debian:~# systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; preset: enabled)
  Active: active (running) since Sat 2024-09-07 10:19:22 CEST; 50s ago
  Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
```

ETAPE 2 – INSTALLATION DU SERVEUR DE BASE DE DONNEES MARIADB

- Installez le serveur de base de données MariaDB avec la commande suivante :

apt install mariadb-server -y

- Vérifiez que le statut de votre serveur MariaDB est fonctionnel avec la commande ci-dessous (le statut « active » doit être affiché en vert) :

systemctl status mariadb -y

```
root@debian:~# root@debian:~# systemctl status mariadb
● mariadb.service - MariaDB 10.11.6 database server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/mariadb.service; enabled; preset: enabled)
  Active: active (running) since Sat 2024-09-07 10:23:18 CEST; 29s ago
```

ETAPE 3 – INSTALLER PHP 8.2 ET TOUS LES MODULES PHP NECESSAIRES

- Installez PHP 8.2 et les modules nécessaires au fonctionnement de iTOP avec les commandes suivantes :

apt install php php-mysql php-ldap php-cli php-soap php-json graphviz -y
apt install php-xml php-gd php-zip libapache2-mod-php php-mbstring php-curl -y

ETAPE 4 – INSTALLER LES OUTILS « ACL » ET « UNZIP »

Installez ACL et UNZIP à l'aide des commandes suivantes :

apt install acl -y
apt install unzip -y

ETAPE 5 – CREATION DE LA BASE DE DONNEES iTOP DANS MARIADB

- Connectez-vous à votre serveur MariaDB à l'aide de la commande suivante (si vous avez sécurisé l'accès à MariaDB après son installation, il faut saisir le mot de passe du root qui a été défini) :

mysql -u root

- Créez la base de données « itop » avec la commande suivante :

create database itop;

- Créez un utilisateur « itop » avec le mot de passe « itop » (par exemple) avec la commande suivante :

create user "itop"@"localhost" identified by "itop";

- Elevez les droits pour l'utilisateur « itop » avec la commande suivante :

grant all privileges on itop.* to "itop"@"localhost" with grant option;

- Mettez à jour les droits avec la commande suivante :

flush privileges;

- Quittez MariaDB avec la commande suivante :

exit (ou quit)

ETAPE 6 – TELECHARGEMENT DE L'ARCHIVE iTOP

- Téléchargez la dernière archive iTOP avec la commande suivante :

wget https://sourceforge.net/projects/itop/files/latest/download -O /tmp/itop.zip

- Décompressez l'archive téléchargée avec la commande suivante :

unzip /tmp/itop.zip "web/*" -d /var/www/html/itop

ETAPE 7 – INSTALLATION DE L'APPLICATION iTop

Installez l'application iTOP à l'aide des commandes suivantes :

Déplacement des fichiers dans le dossier « itop » dans le serveur web Apache :

mv /var/www/html/itop/web/* /var/www/html/itop

Suppression du dossier téléchargé :

rmdir /var/www/html/itop/web

Réglage avancé des droits sur les dossiers « iTop » :

setfacl -dR -m u:"www-data":rwX /var/www/html/itop/data /var/www/html/itop/log

setfacl -R -m u:"www-data":rwX /var/www/html/itop/data /var/www/html/itop/log

setfacl -m u:"www-data":rwX /var/www/html/itop/

Création d'un dossier de travail dans le serveur web Apache :

```
mkdir /var/www/html/itop/env-production /var/www/html/itop/env-production-build  
/var/www/html/itop/env-test /var/www/html/itop/env-test-build
```

Modification du propriétaire des dossiers essentiels (attribution de la propriété à l'utilisateur Apache « www-data ») :

```
chown www-data: /var/www/html/itop/conf /var/www/html/itop/env-production  
/var/www/html/itop/env-production-build /var/www/html/itop/env-test /var/www/html/itop/env-test-build
```

- Redémarrage du serveur web Apache (**à faire impérativement**) :
`systemctl restart apache2`

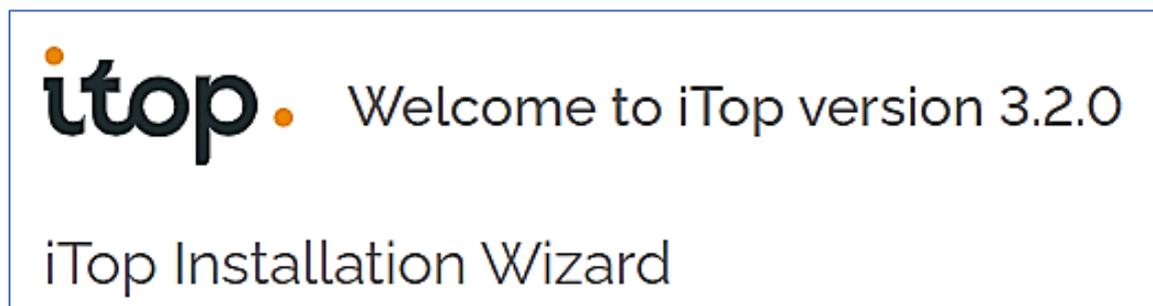
ETAPE 8 – FIN DE L'INSTALLATION DE iTop

La dernière partie de l'installation de iTop s'effectue via un navigateur web. Pour réaliser cette procédure, lancez un navigateur et saisissez l'URL suivante :

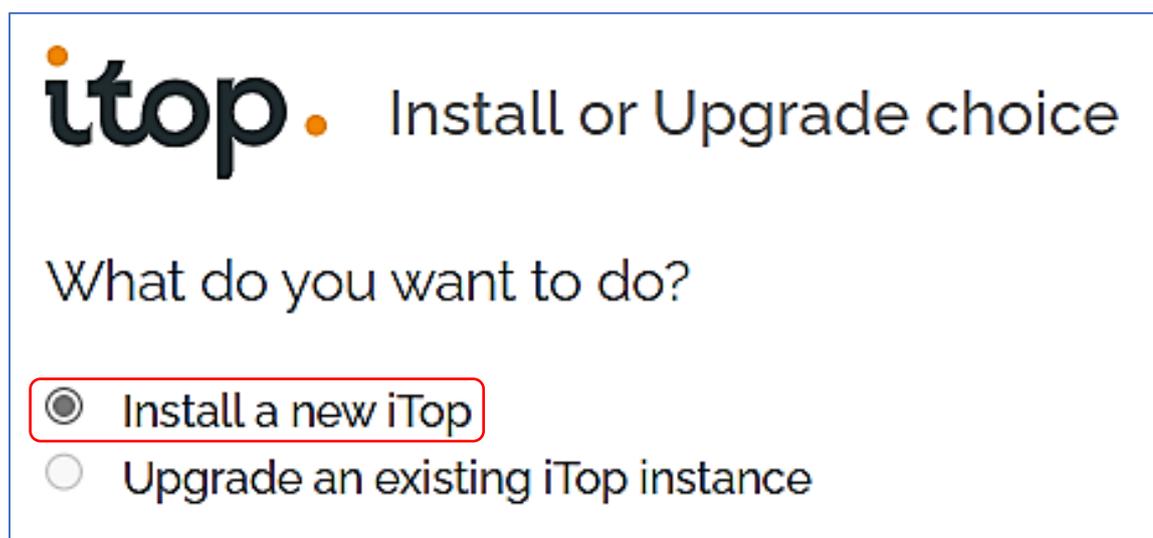
http://ip_debian/itop/setup

L'assistant d'installation iTop s'affiche :

- Cliquez le bouton « **Continue** » :



- Sélectionnez l'option « **Install a new iTop** » et cliquez le bouton « **Next** » :



- Validez le contrat de licence et le contrat RGPD puis cliquez le bouton « **Next** » :

itop License Agreement

itop, © 2019-2024 Combodo SAS is licensed under the [AGPL v3 license](#). [\(Details\)](#)
PHP XLSXWriter, © Mark Jones is licensed under the [MIT license](#). [\(Details\)](#)
Bootstrap, © Twitter is licensed under the [MIT license](#). [\(Details\)](#)
Droid Sans Fallback font, © The Android Open Source Project is licensed under the [Apache License 2.0 license](#). [\(Details\)](#)
Font Awesome, © Font Awesome team is licensed under the [Font Awesome Free License license](#). [\(Details\)](#)
C3 js, © Masayuki Tanaka is licensed under the [MIT license](#). [\(Details\)](#)
CKEditor, © CKSource - Frederico Knabben is licensed under the [LGPL license](#). [\(Details\)](#)
D3 js, © Mike Bostock is licensed under the [BSD license](#). [\(Details\)](#)
Selectize.js, © Brian Reavis is licensed under the [Apache License v2 license](#). [\(Details\)](#)
The jQuery tooltip plugin, © Craig Thompson is licensed under the [MIT license](#). [\(Details\)](#)

I accept the terms of the licenses of the 103 components mentioned above.

European General Data Protection Regulation

iTop software is compliant with the processing of personal data according to the European General Data Protection Regulation (GDPR).
By installing iTop you agree that some information will be collected by Combodo to help you manage your instances and for statistical purposes. This data remains anonymous until it is associated to a user account on iTop Hub.
List of collected data available in our [Data privacy section](#).

I accept the processing of my personal data

BACK **NEXT**

- Saisissez les paramètres d'identification à la base de données iTOP précédemment créée :

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**

- Définissez le nom du compte administrateur avec son mot de passe, sélectionnez le langage et cliquez le bouton « **Next** » :

itop Administrator Account

Definition of the Administrator Account

Administrator Account

Login:

Password:

Confirm password:

Language:

- Vérifiez que les paramètres affichés soient corrects et cliquez le bouton « **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.

BACK **NEXT**

- Sélectionnez les options de configuration désirées et cliquez le bouton « **Next** » :

Configuration Management options



The options below allow you to configure the type of elements that are to be managed inside iTop.

- Configuration Management Core**
All the base objects that are mandatory in the iTop CMDB: Organizations, Locations, Teams, Persons, etc.
- Data Center Devices**
Manage Data Center devices such as Racks, Enclosures, PDUs, etc.
- End-User Devices**
Manage devices related to end-users: PCs, Phones, Tablets, etc.
- Storage Devices**
Manage storage devices such as NAS, SAN Switches, Tape Libraries and Tapes, etc.
- Virtualization**
Manage Hypervisors, Virtual Machines and Farms.

- Sélectionnez le « Service Management » requis et cliquez le bouton « **Next** » :

Service Management options



Select the choice that best describes the relationships between the services and the IT infrastructure in your IT environment.

- Service Management for Enterprises**
Select this option if the IT delivers services based on a shared infrastructure. For example if different organizations within your company subscribe to services (like Mail and Print services) delivered by a single shared backend.
- Service Management for Service Providers**
Select this option if the IT manages the infrastructure of independent customers. This is the most flexible model, since the services can be delivered with a mix of shared and customer specific infrastructure devices.

- Sélectionnez le type de tickets souhaités ; ici, nous avons opté pour des tickets « ITIL » et cliquez le bouton « **Next** » :



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](#)

- Sélectionnez le mode de changement des tickets et cliquez le bouton « **Next** » :



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

- Indiquez si vous souhaitez accéder à la base de connaissances en cas de problèmes et cliquez le bouton « **Next** » :

itop. Additional ITIL tickets



Pick from the list below the additional ITIL processes that are to be implemented in iTop.

- Known Errors Management and FAQ**
Select this option to track "Known Errors" and FAQs in iTop.
- Problem Management**
Select this option track "Problems" in iTop.

- Cliquez le bouton « **Install** » pour lancer l'installation complète de iTOP :

itop. Ready to install

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

Installation Parameters

- ▼ Database Parameters
- ▼ Data Model Configuration
- ▼ Other Parameters
- ▼ Administrator Account

Patientez pendant l'installation et l'initialisation de l'application :

itop. Ready to install

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

Progress of the installation

Updating database schema



ETAPE 9 – ACCES A L'INTERFACE DE GESTION DE iTOP

- Cliquez le bouton « **ENTER ITOP** » une fois l'installation terminée :

 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


Un écran de bienvenue s'affiche :

Bienvenue dans iTop

-  Bienvenue sur iTop 3.2
-  Découvrez la newsroom
-  Centre de notifications
-  Des notifications évoluées
-  Accessibilité de l'interface ...

Bienvenue sur iTop 3.2

Félicitations, vous avez atterri sur iTop Fullmoon !

Nous sommes ravis de vous présenter cette nouvelle version.

En plus d'introduire de nouvelles fonctionnalités telles que la Newsroom, iTop 3.2 inclut des correctifs de sécurité critiques, une meilleure accessibilité et d'autres améliorations significatives visant à vous apporter stabilité et sécurité.

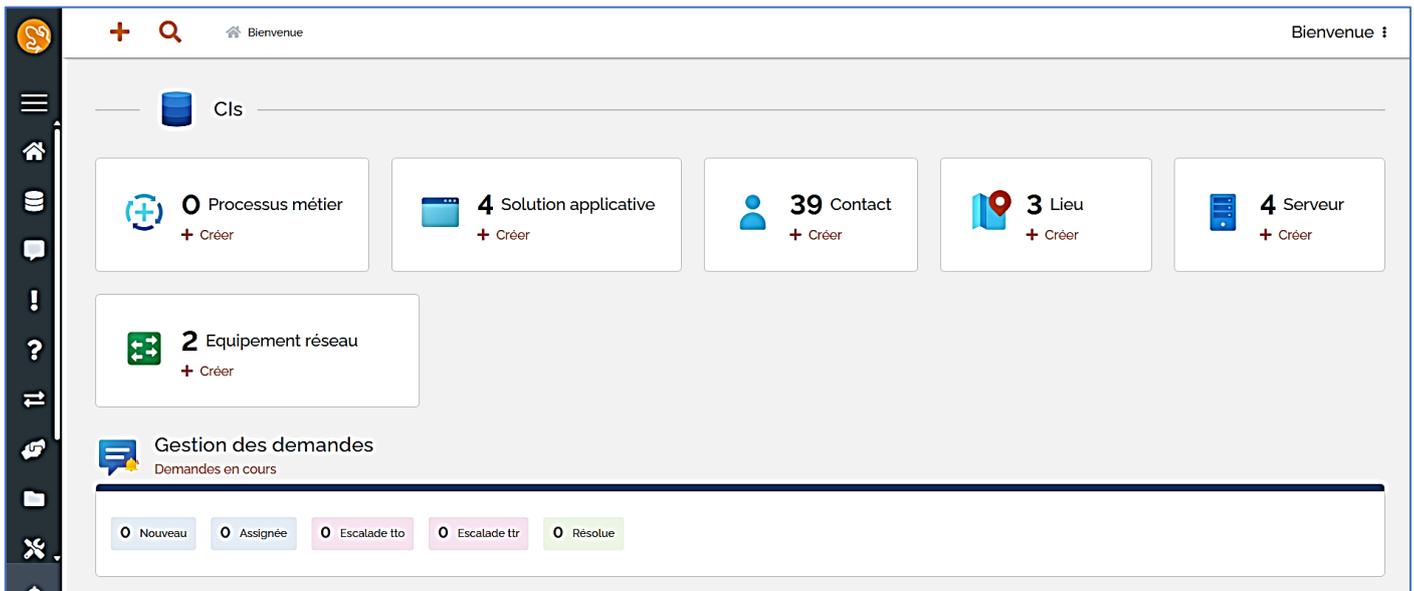
Découvrez toutes les nouvelles fonctionnalités d'iTop et restez informé des notifications importantes grâce à notre nouvelle pop-up de bienvenue ! Nous espérons que vous apprécierez cette version autant que nous avons pris plaisir à l'imaginer et à la créer.

Paramétrez vos préférences iTop pour une expérience personnalisée.



ME LE RAPPELER PLUS TARD 

L'écran d'accueil de iTOP s'affiche :



Nous verrons, dans un autre tutoriel, comment gérer iTOP (ajout de machines, liaison LDAP, etc.).

A PROPOS DE « ITIL »

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un **ensemble de compétences organisationnelles** spécifiques **qui visent à créer de la valeur pour les clients finaux sous forme de services**. ITIL pose les bases des **pratiques internationales que les organisations peuvent adopter**, intégralement ou en partie, **pour fournir des services de valeur** à leurs clients.

ITIL a été continuellement mis à jour au fil des années, avec une première publication dans les années 1990 basée sur la **standardisation des pratiques informatiques**. Cette publication visait à créer des normes pour les systèmes informatiques, ce qui rendait la prestation de services plus efficace. La dernière version, **ITIL 4** est plus orientée vers la **création de valeur**.

ITIL prend en compte divers aspects de la gestion des services informatiques tels que la gestion des risques, le coût de la gestion des services, la relation client et la stratégie de service.

ITIL continue d'aider les organisations et les professionnels à obtenir une valeur optimale des *services informatiques et numériques*. ITIL fournit aux prestataires de services un modèle très clair des compétences nécessaires, en les alignant sur la stratégie de l'entreprise et les besoins des clients.

Les principaux bénéfices de la méthode ITIL sont :

- **ITIL 4** soutient les organisations dans la nouvelle ère technologique. La quatrième révolution industrielle est marquée par de nouvelles technologies émergentes telles que la robotique, l'intelligence artificielle, la nanotechnologie, la biotechnologie, l'Internet des objets (IdO), l'impression 3D, les véhicules autonomes et bien plus encore.
- **ITIL v4** fournit des bases pratiques et flexibles pour soutenir les organisations dans leur parcours vers la transformation numérique, en les aidant à aligner leurs ressources numériques et physiques pour rivaliser dans un environnement toujours plus complexe.
- Le contexte d'**ITIL 4** est basé sur l'aspect organisationnel et technologique et sur la manière dont le référentiel s'intègre avec Agile, Devops et la transformation numérique.
- **ITIL v4** est d'une grande importance pour les développeurs de logiciels et les professionnels de la gestion des services et promeut une vision holistique dans la fourniture des produits et des services.
- **ITIL 4** met l'accent sur l'importance de la collaboration, de la transparence, de l'automatisation dans la mesure du possible et d'une approche holistique.
- Le changement est continu et les organisations doivent constamment s'adapter. **ITIL v4** est une des Bonnes Pratiques qui aide les organisations à gérer ce changement constant.
- **ITIL 4** garantit que la qualité est fournie plus rapidement et avec une plus grande valeur pour les organisations et les individus.

En résumé, **ITIL est un ensemble de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques, qui permet d'harmoniser ces derniers avec les besoins métier.** Le principal objectif de l'ITIL est d'**améliorer de manière significative le service au client**, c'est pourquoi nous le retrouvons au cœur du modèle, en favorisant l'efficacité des fonctions informatiques.

