

Manual Administración Sistema GLPI

GESTION DE USUARIOS,INCIDENTESY ADMINISTRACION
DE ACTIVOS.





CONTENIDO

INGRESAR AL SISTEMA GLPI	3
PANEL DE ADMINISTRACION	4
Creación de usuarios.....	4
USUARIOS GLPI	5
GRUPOS GLPI	6
Consulta de Grupos.....	7
ENTIDADES GLPI	8
Consulta de entidades.....	9
REGLAS GLPI	9
Reglas para asignar un elemento a una entidad	10
PERFILES GLPI	11
Perfil Administrador	12
Perfil de Auto – Servicio	13
CREACIÓN DE SLA	14
Fecha de Vencimiento en Seguimientos	16
ACTIVOS	17
Computadoras.....	17
Forzar la sincronización de las computadoras	19
OCS INVENTORY	20
Sincronización del servidor de OCS y GLPI.....	20
Sincronización de equipos.....	21
ANEXOS	22
GLOSARIO DE TERMINOS.....	22
Créditos	23

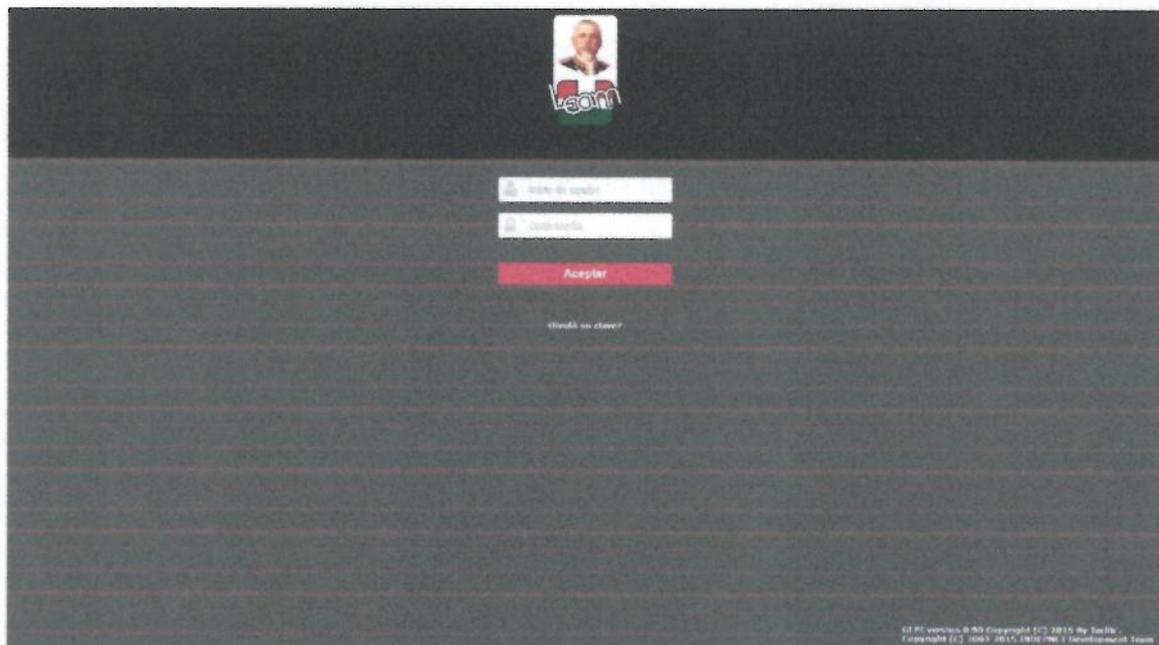




INGRESAR AL SISTEMA GLPI

Url:	tics.uileam.edu.ec/glpi
Descripción:	Ingreso al sistema GLPI Credenciales -Usuario: administrador -Password: administrador@123

- Nos mostrará la página para ingresar al sistema.
- Se deberá ingresar como usuario administrador





UNIDAD CENTRAL DE COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Dirección Gestión de Tecnología de Información y Comunicación



PANEL DE ADMINISTRACION

Activos	Asistencia	Gestión	Herramientas	Administración	Configuración
Computadoras	Incidentes	Presupuestos	Proyectos	Usuarios	Desplegables
Monitores	Crear ticket	Proveedores	Recordatorios	Grupos	Componentes
Software	Problemas	Contactos	RSS feeds	Entidades	Notificaciones
Redes	Cambios	Contratos	Base de conocimientos	Reglas	SLA
Dispositivos	Planificación	Documentos	Reservas	Diccionarios	General
Impresoras	Estadísticas		Reportes	Perfiles	Marcas
Cartuchos	Incidentes recurrentes		File injection	Mad queue	Acciones automáticas
Consumibles			OCS Inventory NG	Mantenimiento	Autenticación
Telefonos				Logs	Receptores
Global					Enlaces externos
					Plugins
					Web services

Creación de usuarios

□ Ir al panel administración ir → ADMINISTRACION → USUARIOS

Inicio de sesión	Entidades (Perfil)	Apellido	Correo Electrónico	Teléfono	Activo	Perfiles (Entidad)
administrador	ULEAM - Super-Admin (R)	GLPI	tics.uleam.edu.ec	Gestión de Tecnología de Información y Comunicación - Unidad Central de Coordinación Informática	SI	Super-Admin - ULEAM (R)
avelino	ULEAM - Auto-Servicio	Cortés Piza	avelino.cortés@uleam.edu.ec		SI	Auto-Servicio - ULEAM
crupepi	ULEAM - Técnico	Rupert	zafes@rupert@uleam.edu.ec		SI	Técnico - ULEAM
fontaux	ULEAM - Técnico	Janaux	fontaux@uleam.edu.ec		SI	Técnico - ULEAM
libricones	ULEAM - Super-Admin	Arques	lucques@arques@uleam.edu.ec		SI	Super-Admin - ULEAM
lgomez	ULEAM - Técnico	Gomez	tics@uleam.edu.ec		SI	Técnico - ULEAM
jfoala	ULEAM - Auto-Servicio (D)		jessicalola@uleam.edu.ec		SI	Auto-Servicio - ULEAM (D)
lgarcia	ULEAM - Auto-Servicio (D)		karlagarcia@uleam.edu.ec		SI	Auto-Servicio - ULEAM (D)
lmarquez	ULEAM - Auto-Servicio (D)		lmarquez@uleam.edu.ec		SI	Auto-Servicio - ULEAM (D)
nomual	ULEAM - Observador (R)				SI	Observador - ULEAM (R)
ordavez	ULEAM - Auto-Servicio (D)		oscardavez@uleam.edu.ec		SI	Auto-Servicio - ULEAM (D)
rdelgado	ULEAM - Técnico	Delgado	rdelgado@uleam.edu.ec		SI	Técnico - ULEAM
simonago	ULEAM - Observador	Intriago	sergiointriago@uleam.edu.ec		SI	Observador - ULEAM
tecl	ULEAM - Técnico (R)				SI	Técnico - ULEAM (R)
vpenafiel	ULEAM - Auto-Servicio	PEROTE, CANDO			SI	Auto-Servicio - ULEAM





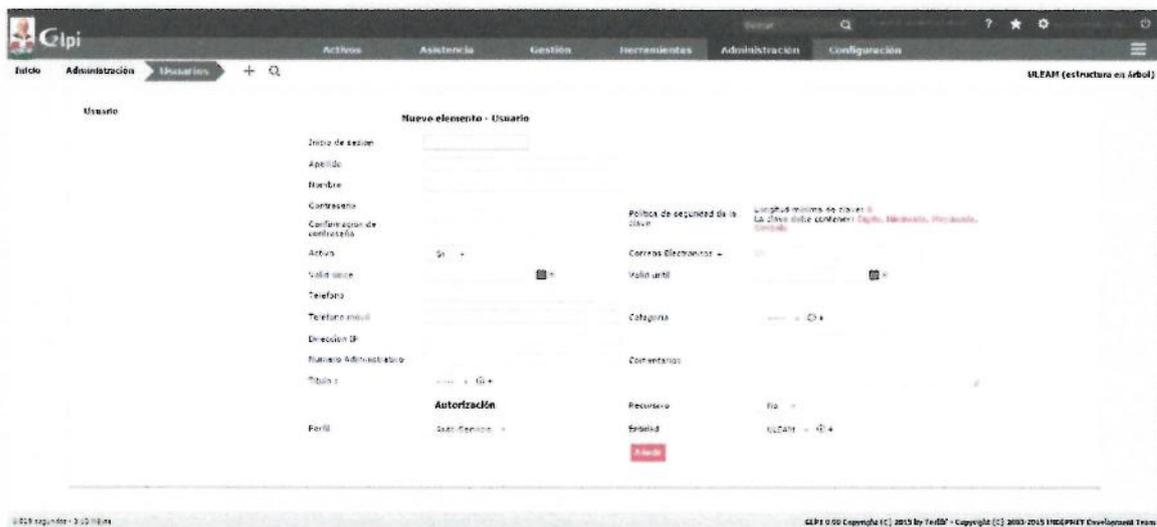
USUARIOS GLPI

ACCION:	AGREGAR USUARIOS
Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar administración, luego usuarios por consiguiente agregar un usuario. Los campos que estén marcados con (*) son requeridos.

- Una vez ingresado al sistema aparecerá en la lista de usuarios.



- Complete los campos requeridos.

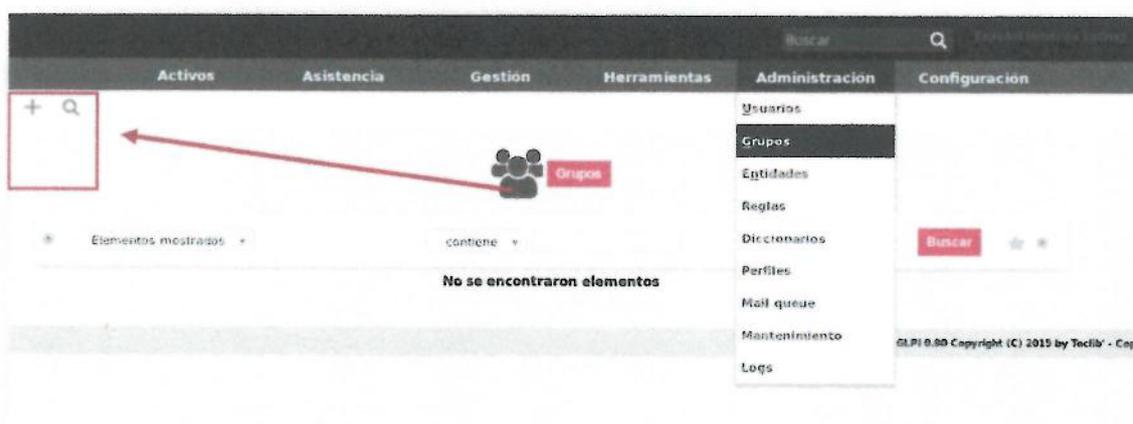




GRUPOS GLPI

ACCION:	AGREGAR GRUPOS
Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar administración, luego Grupos por consiguiente agregar un grupo. Los campos que estén marcados con (*) son requeridos.

- Ir al panel administración ir → ADMINISTRACION → GRUPOS → +



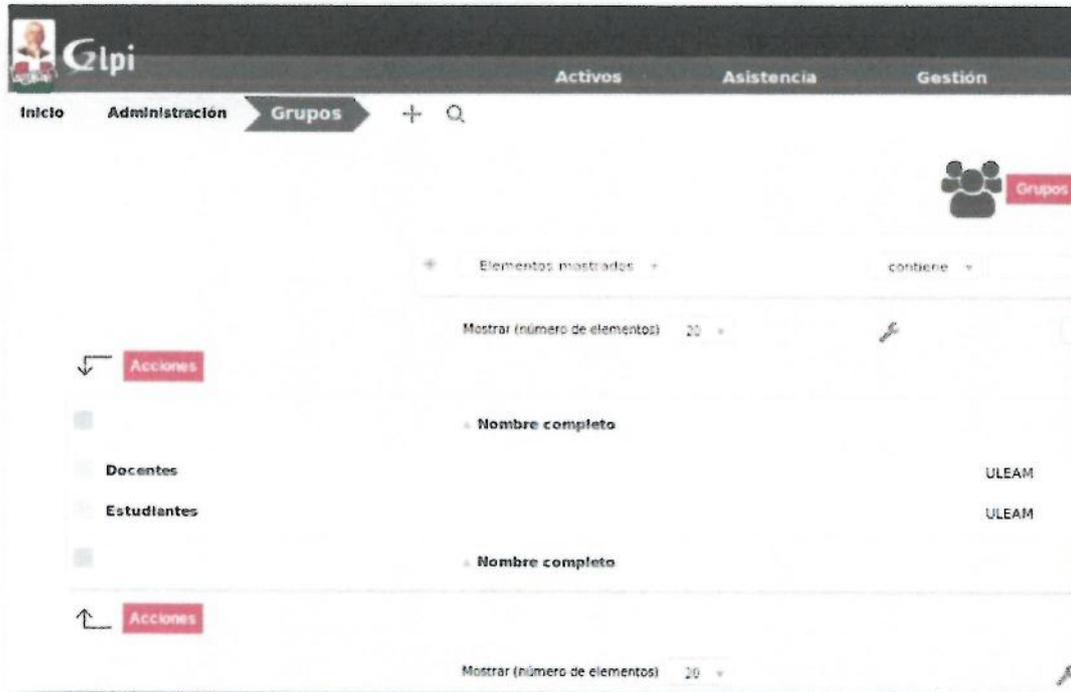
- Por con siguiente crearemos un grupo llamado Estudiantes.

Nuevo elemento - Grupo		ULEAM	Subentidades	No	-	+	🔍
Nombre	Estudiantes						
Detalle de	+						
Visible en un incidente	Si						
Asignado a	Si	Correos					
Puede ser notificado	Si						
Visible in a project	Si						
Puede contener	Si						
Elementos	Si						
Usuarios	Si						





Consulta de Grupos



□ Añadir USUARIO al grupo de → DOCENTES





ENTIDADES GLPI

ACCION:	AGREGAR ENTIDADES
Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar administración, luego Entidades por consiguiente agregar una Entidades. Los campos que estén marcados con (*) son requeridos.

- Ir al panel administración ir → ADMINISTRACION → ENTIDADES →
- + □ Agregamos un Nuevo elemento – Entidad → Auditoria Interna





Consulta de entidades

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Entidades' menu selected. The page displays a list of entities under the heading 'Acciones'. The entities listed are:

- ULEAM
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comisión de Escalafón y Perfeccionamiento Docente
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comisión de Evaluación Interna
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comisión de Vinculación con la Colectividad
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comisión Jurídica, Legislación y Reclamos
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comité Consultivo de Graduados
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comité de Ética y Transparencia
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comité de Gestión de Desarrollo Institucional
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Comité Informático
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Consejo Académico
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Consejo Administrativo
- ULEAM > CONSEJO UNIVERSITARIO > Consejo de Postgrado
- ULEAM > RECTORADO
- ULEAM > RECTORADO > Auditoría Interna
- ULEAM > RECTORADO > Consultoría y Asesoría Jurídica
- ULEAM > RECTORADO > Organización y Métodos
- ULEAM > RECTORADO > Planeamiento Académico

REGLAS GLPI

ACCION:

CONFIGURACION DE REGLAS



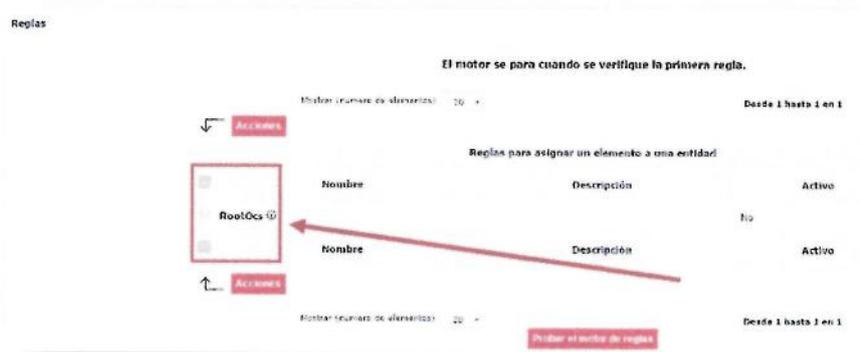


Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar administración, luego Reglas por consiguiente agregar o configurar una Regla. Los campos que estén marcados con (*) son requeridos.
--------------------	---

- Ir al panel administración ir → ADMINISTRACION → REGLAS
- Agregamos o configuramos una Nueva regla



Reglas para asignar un elemento a una entidad



□ Criterio OCSNG Server → Asignamos nuestro servidor de OCS - GLPI





Nota: Esta regla - RootOCS nos sirve para poder cargar los datos del servidor de OCSNG que posteriormente se configurara.

PERFILES GLPI

ACCION:	CONFIGURACION DE PERFILES
Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar administración, luego Perfiles por consiguiente agregar o configurar un Perfil. Los campos que estén marcados con (*) son requeridos.

- Ir al panel administración ir → ADMINISTRACION → PERFILES
- Agregamos o configuramos un Nuevo Perfil





Nombre	Interfaz de perfiles	Perfil predeterminado
Administrador	Interfaz estandar	No
Auto-Servicio	Interfaz simplificada	Si
Linea-Directa	Interfaz estandar	No
Observador	Interfaz estandar	No
Super-Admin	Interfaz estandar	No
Supervisor	Interfaz estandar	No
Tecnico	Interfaz estandar	No

Perfil Administrador

En el perfil de administrador y en todos los perfiles se pueden modificar una serie de parámetros, que ayudan a definir el nivel y administración de que puede tener un usuario con este perfil.

- **Activos:** Dentro de este perfil se puede configurar y asignar los permisos que puede tener este perfil de administrador, para esto seleccionamos de la siguiente manera.





Lista Perfil - Administrador - ID 3

Perfil		Activos							
Activos		Lectura	Actualizar	Crear	Eliminar	Eliminar	Read notes	Update notes	Select/unselect all
Asistencia	Computadoras	<input checked="" type="checkbox"/>							
Ciclos de vida	Monitores	<input checked="" type="checkbox"/>							
Gestión	Software	<input checked="" type="checkbox"/>							
Herramientas	Redes	<input checked="" type="checkbox"/>							
Administración	Impresoras	<input checked="" type="checkbox"/>							
Configuración	Cartuchos	<input checked="" type="checkbox"/>							
Usuarios	Consumibles	<input checked="" type="checkbox"/>							
Historico 1	Teléfonos	<input checked="" type="checkbox"/>							
File Injection	Dispositivos	<input checked="" type="checkbox"/>							
OCSNG	Internet	<input checked="" type="checkbox"/>							
Todo	Select/unselect all	<input checked="" type="checkbox"/>							

Registrar

Perfil de Auto – Servicio

El perfil de Auto – Servicio, está destinado al usuario que necesiten el servicio de gestión de incidentes y asistencia mediante una interfaz simplificada. Esta asistencia constara de la creación de incidentes asociados los sistemas de información, y de manera específica vinculados a los activos tanto como hardware y software.

Asistencia: Es el rol vinculado al servicio, de incidentes de usuarios

Lista Perfil - Auto-Servicio - ID 1

Perfil		Asistencia							
Asistencia		Ver mi ticket	Per públicos	Actualizar seguimiento (autor)	Crear	Agregar seguimiento (solicitante)	Validar un incidente	Validar una solicitud	Create for request
Ciclos de vida	Incidentes	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				
Herramientas	Seguimientos		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			
Usuarios 6	Tareas		<input checked="" type="checkbox"/>						
Historico 4	Validación								
Todo	Select/unselect all		<input checked="" type="checkbox"/>						

Asociación

Ver hardware de mis grupos

Relacionar con los elementos para la creación de incidentes

Mis dispositivos Todos los materiales

Elementos asociables con un incidente

- Computadoras
- Monitores
- Dispositivos de red
- Software

Plantilla de incidente predeterminada

Registrar

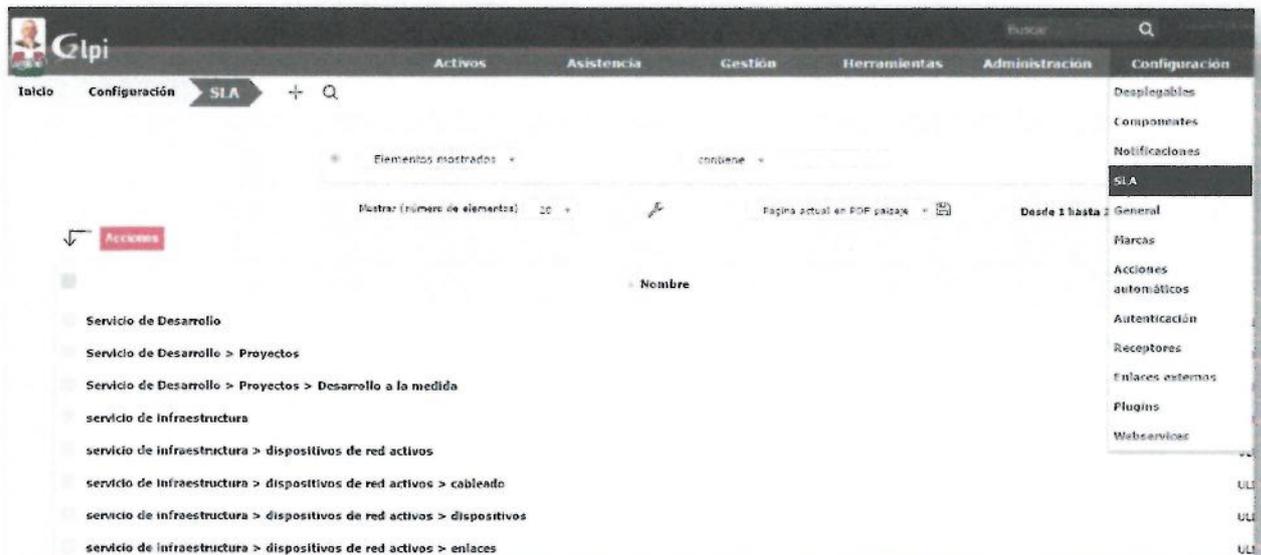




CREACIÓN DE SLA

ACCION:	CONFIGURACION DE PERFILES
Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar administración, luego SLA por consiguiente agregar o configurar. Los campos que estén marcados con (*) son requeridos.

- Se trata de los Acuerdos de Nivel de Servicio comprometidos con el usuario. Se han definido en función del tipo de ticket (solicitud o incidencia) y de la categoría del ticket.



- Ir al panel configuración ir → CONFIGURACION → SLA
- Agregamos o configuramos un **Nuevo SLA**

- Ir al panel configuración ir → CONFIGURACION → SLA → +
- Agregamos o configuramos un **Nuevo SLA**





Nombre	Asesoramiento
Asesoramiento	2016-03-17 19:43
Última modificación	2016-03-17 19:43
Calendario	24/7
Tiempo máximo a solventar	4 Horas

- SLA sirve como referencia para el técnico, grupo de soporte y solicitante, sobre el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio. Si no hay definido SLA no podrá calcularse esta fecha. Este campo se va recalculando si el ticket pasa por el estado “en espera”. Cuando el ticket se pone en espera la fecha de vencimiento se mantiene con el valor indicado, y no se recalculará mostrando la fecha de vencimiento correcta hasta que el ticket vuelve al estado en curso.
- A la vez que se obtiene el SLA correspondiente al ticket y utilizando como referencia la fecha de apertura del ticket, se calcula automáticamente la Fecha de Vencimiento

El incidente será agregado a la entidad ULEAM

Fecha de apertura	2016-03-17 20:04	Fecha de vencimiento	2016-03-17 14:04	SLA	dispositivos de red activos > cableado
Tipo	Incidente	Categoría	Dispositivos de Red Activos > Cableado		





Fecha de Vencimiento en Seguimientos

- Al hacer consultas o búsquedas de tickets, se puede incluir en la vista una columna de Vencimiento para visualizar en conjunto el cumplimiento actual de los tickets asignados a un grupo o usuario.
- En la imagen siguiente, podemos ver varios casos para este campo:
 - a) Vacío: el estado del ticket es en espera y por lo tanto hasta que no salga de este estado no se recalcula la fecha de vencimiento.
 - b) Vencimiento con fondo granate: indica que el ticket se ha resuelto fuera del tiempo de cumplimiento de SLA.
 - c) Vencimiento sin fondo: indica que se ha resuelto el ticket dentro del tiempo establecido por el SLA.

Estado	Última modificación	Fecha de apertura	Prioridad	Categoría	Fecha de vencimiento
En curso (planificada)	2016-03-15 17:34	2016-03-15 17:14	Baja	Servicio de Infraestructura > Dispositivos de Red Activos > Cableado	2016-03-15 21:14
En curso (asignada)	2016-03-15 17:12	2016-03-15 17:05	Media	Servicio de Soporte > Hardware > Mantenimiento Correctivo	2016-03-15 21:05
En curso (asignada)	2016-02-13 12:23	2016-02-13 12:23	Media	Servicio de Infraestructura > Dispositivos de Red Activos > Dispositivos	2016-02-13 16:23
En curso (asignada)	2016-02-13 12:16	2016-02-13 12:15	Media	Servicio de Telecomunicaciones > Servicio de Internet (Cable/Inelámbicamente)	2016-02-13 14:15
En curso (asignada)	2016-02-10 17:33	2016-02-10 17:32	Media	Servicio de Infraestructura > Dispositivos de Red Activos > Cableado	2016-02-10 21:32
En curso (asignada)	2016-02-10 16:59	2016-02-10 16:59	Media	Servicio de Infraestructura > Dispositivos de Red Activos > Cableado	2016-02-10 20:59





ACTIVOS

ACCION:	CONSULTAS DE ACTIVOS
Descripción	Al ingresar al sistema, desplegar activos, se listará los siguientes elementos.

- Lista de los elementos de activos:

Activos	Asistencia	Gestión	Herramientas
Computadoras	Incidentes	Presupuestos	Proyectos
Monitores	Crear ticket	Proveedores	Recordatorios
Software	Problemas	Contactos	RSS feeds
Redes	Cambios	Contratos	Base de conocimientos
Dispositivos	Planificación	Documentos	Reservas
Impresoras	Estadísticas		Reportes
Cartuchos	Incidentes recurrentes		File injection
Consumibles			OCS Inventory NG
Teléfonos			
Global			
	Administración	Configuración	
	Usuarios	Desplegables	
	Grupos	Componentes	
	Entidades	Notificaciones	
	Reglas	SLA	
	Diccionarios	General	
	Perfiles	Marcas	
	Mail queue	Acciones automáticos	
	Mantenimiento	Autenticación	
	Logs	Receptores	
		Enlaces externos	
		Plugins	
		Webservices	

Computadoras

- Ingresar al ítems → COMPUTADORAS para consultar los activos de la empresa sincronizados con el servidor de OCS.





UNIDAD CENTRAL DE COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Dirección Gestión de Tecnología de Información y Comunicación



The screenshot shows the GLPI interface with the 'Computadoras' menu highlighted. Below the menu, a table lists computer assets with the following columns: Nombre, Entidad, Estado, Fabricante, Número de serial, Tipo, Modelo, Sistema operativo, and Lugar.

Nombre	Entidad	Estado	Fabricante	Número de serial	Tipo	Modelo	Sistema operativo	Lugar
ADMIN-PC	ULEAM		INTEL_	USFB003005GQ	Unknown	DG33FB_	Microsoft Windows 7 Home Basic	Financiero
AUXILIAR	ULEAM		BIOSTAR Group	None	Desktop	G41D3C	Microsoft Windows 7 Professional	Administrativo

□ Consulta de las Computadoras → Componentes → incidentes u otros.

The screenshot shows the 'Computadora - ADMINIS-' details page. It features a left sidebar with a tree view of components and a main table of details for 'Computadora - ID 468'.

Componente	Valor
Nombre	ADMINIS-11
Lugar + @ +
Técnico responsable + @ +
Grupo a cargo del hardware + @ +
Número de número de usuario alterno	104
Nombre de usuario alternativo	Administrador
Usuario + @ +
Grupo	104 + @ +
Dominio	epam.com + @ +
Sistema operativo	Microsoft Windows XP Professional + @ +
Service Pack	Service Pack 2 + @ +
Version del sistema operativo	5.1.2600 + @ +
ID de producto del sistema operativo	6690-640-0421045-28001
Serial del sistema operativo	BVBTJ-HQREK-G-4JH-WMGR7-526-HA





UNIDAD CENTRAL DE COORDINACIÓN INFORMÁTICA

Dirección Gestión de Tecnología de Información y Comunicación



Forzar la sincronización de las computadoras

- La sincronización de las computadoras se la hace a través del servidor de OCS-Reports.

Lista **Computadora - ADMIN-PC - ID 501 (ULEAM)** 1/2 > >>

Computadora - ID 501		ULEAM	
Nombre	ADMIN-PC	Estado	----- + ⓘ +
Lugar	Financiero + ⓘ +	Tipo	Unknown + ⓘ +
Técnico responsable	----- + ⓘ	Fabricante	INTEL_ + ⓘ +
Grupo a cargo del hardware	----- + ⓘ +	Modelo	DG33FB_ + ⓘ +
Número de nombre de usuario alternativo	17	Número de serial	USF6803005GO
Nombre de usuario alternativo	Admin	Número de inventario	17
Usuario	----- + ⓘ	Red	17 + ⓘ +
Grupo	17 + ⓘ +		
Dominio	WORKGROUP + ⓘ +		Susp 4042
Sistema operativo	Microsoft Windows 7 Home Basic + ⓘ +		
Service Pack	Service Pack 1 + ⓘ +	Comentarios	
Versión del sistema operativo	6.1.7601 + ⓘ +		
ID de Producto del sistema operativo	00426-OEM-8592662-00006		
Serial del sistema operativo	FJ/GCP-4DFJD-GJY49-VJB07-HVRR2		
UUID		Inventario automático	
		Última actualización el 2016-02-10 17:38	
Fuente de actualización	----- + ⓘ +		

OCS Inventory NG

Last OCSNG connection date	2016-02-10 09:56
Last OCSNG inventory date	2016-02-10 09:56
GLPI import date	2016-02-10 17:30
Inventory agent	OCS-NG-WINDOWS_AGENT_v2.1.1.1
IP Source	201.219.17.83
Servidor	OCS-GLPI
OCS NG Interface	
OCSNG TAG	CHARCORDBBAC3
Automatic update OCSNG	Si

Force synchronization

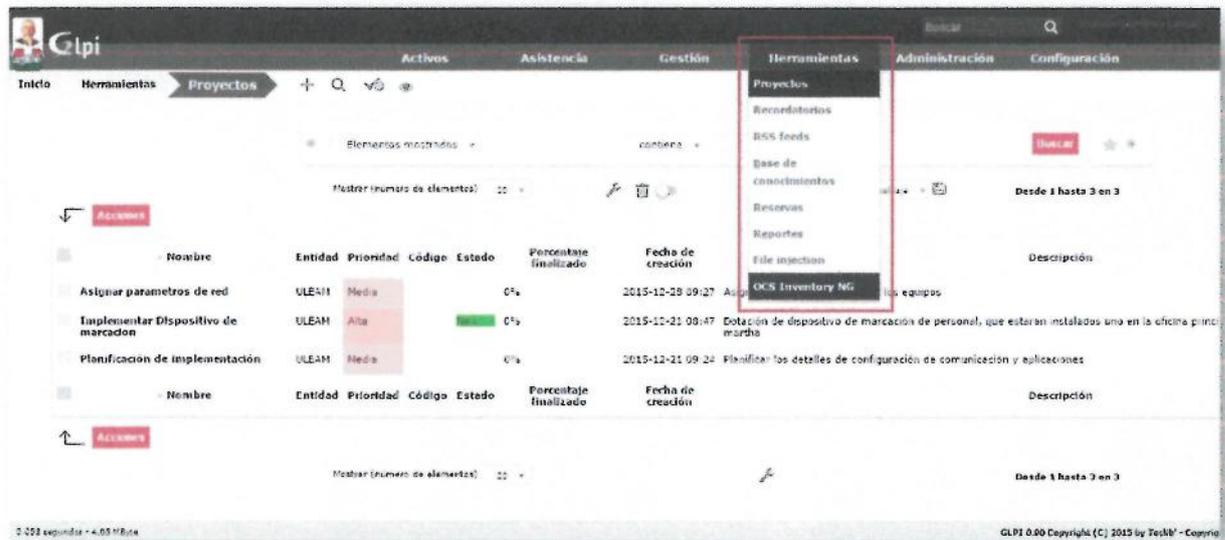




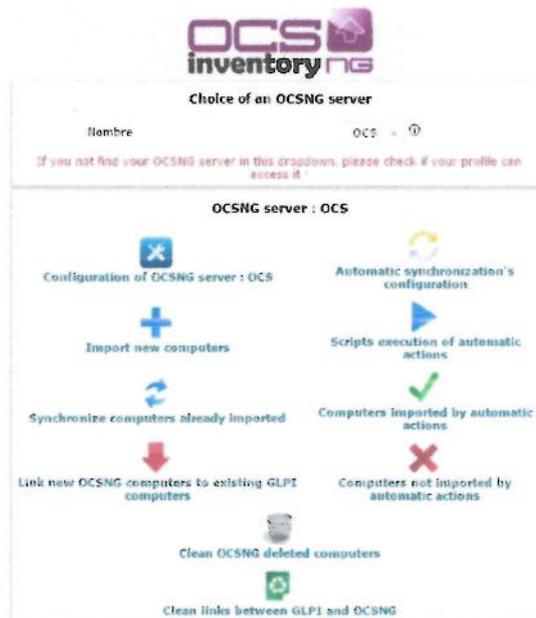
OCS INVENTORY

Sincronización del servidor de OCS y GLPI

- Seleccionar → HERRAMIENTAS → OCS INVENTORY



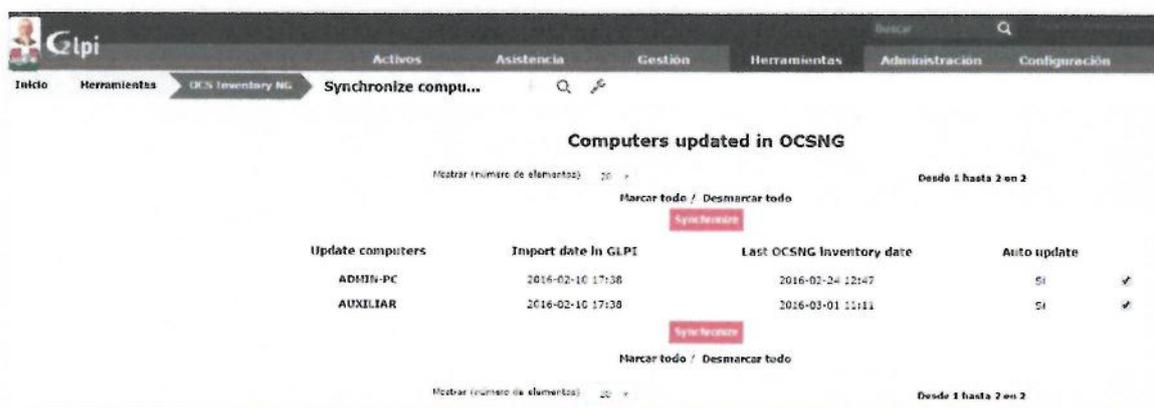
- Sincronización de OCS.





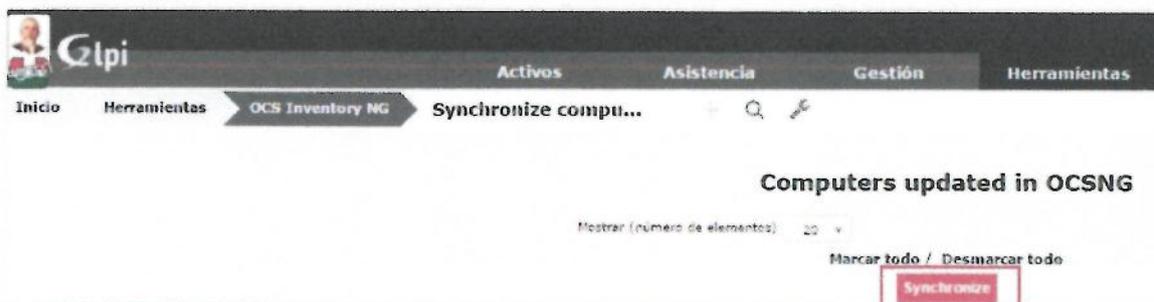
Sincronización de equipos

- Para la sincronización de los quipos →  Synchronize computers already imported



Update computers	Import date in GLPI	Last OCSNG inventory date	Auto update
ADJUN-PC	2016-02-10 17:38	2016-02-24 12:47	SI ✓
AUXILIAR	2016-02-10 17:38	2016-03-01 11:11	SI ✓

- Seleccionar → SYNCHRONIZE



- Resultado de la sincronización

Statistics of the OCSNG link - Proceso terminado

Computers imported	0
Computers synchronized	2
Computers linked	0
Computers not updated	0
Computers don't check any rule	0
Duplicate computers	0
Computers whose import is refused by a rule	0





ANEXOS

GLOSARIO DE TERMINOS

- **OCS INVENTORY:** Open Computer and Software Inventory Next Generation (OCS) es un software libre que permite a los Administradores de TI gestionar el inventario de sus activos de TI. OCS-NG recopila información sobre el hardware y software de equipos que hay en la red que ejecutan el programa de cliente OCS ("agente OCS de inventario").
- **SERVIDOR:** El servidor de administración utiliza Apache, MySQL y Perl. OCS es multiplataforma y gracias a su simple diseño y el uso de mod_perl, el rendimiento del lado del servidor es muy bueno. Una máquina con pocos requerimientos podría realizar el inventario de miles de máquinas sin ningún tipo de problemas.
- **OCS + GLPI:** **GLPI:** es una aplicación web de software libre distribuido bajo licencia GPL, que facilita la administración de recursos informáticos, el cual sus principales funcionalidades están articuladas sobre dos ejes.
El primer eje está relacionado con el inventario de todos los recursos informáticos, y el software existente (permite registrar y administrar el inventario de hardware, software y cualquier tipo de periféricos como impresoras, monitores, mouse, teclados, scanner, webcams, discos externos, tabletas gráficas, etc.), de una empresa o una red de computadora, cuyas características se almacenan en bases de datos de forma manual.
El otro eje está basado la administración y los historiales de las diferentes labores de mantenimiento y procedimientos relacionados, llevados a cabo sobre esos recursos informáticos (permite registrar información de inventario, de contactos, registrar solicitudes de servicio y asignar la atención de dichas solicitudes al personal de soporte correspondiente).
Una excelente idea es integrar GLPI y OCS, ya que juntando el HELP DESK de GLPI más la posibilidad de hacer un inventario de hardware y software totalmente actualizado y automático de OCS podemos hacer seguimiento de todo lo que se tenga inventariado y con ello conseguir estadísticas de falla, seguimiento del manejo del equipamiento de usuario, etc. Estas dos herramientas ya son capaces de trabajar en conjunto y además los equipos de desarrollo de ambos proyectos se han propuesto a corto plazo una fuerte integración de funcionalidades.





Créditos

Sistema Implementado por RDE - SOLUTIONS, con la colaboración de Unidad Central de Coordinación Informática de Universidad Laica "Eloy Alfaro de Manabí".

Israel Gómez

Desarrollador

RDE - SOLUTIONS

+(593) 993356180 israelgomez@rde-solutions.com
rde-solutions.com

Robin Zambrano

Desarrollador

RDE - SOLUTIONS

+(593) 981707381 robin.zambrano@rde-solutions.com
rde-solutions.com

