

# CTI - GLPI

Manual de instalação, atualização e configuração do sistema GLPI

- [Considerações Gerais](#)
- [Instalação](#)
- [Backup e Restauração do Banco de Dados](#)
- [Atualização](#)
- [Configuração](#)

# Considerações Gerais

Na Instalação realizada em 17/03/2025 foi utilizado o Sistema Operacional Ubuntu 24.04 LTS e a versão do GLPI 10.18

A opção pelo S.O Ubuntu Server se deu devido ao seu longo suporte, até 2029, e pela característica da Canonical de manter seus pacotes em versões mais recentes, comparado ao Debian. O GLPI passa por constantes atualizações de segurança sendo ideal que o S.O ofereça os pacotes mais recentes dos recursos necessários para sua execução como php, apache, mysql ou mariadb etc.

No Virtualizado Proxmox PVEP foi criado uma VM (136) chamada GLPI com as configurações da imagem abaixo:

Virtual Machine 136 (GLPI) on node 'pvep'No Tags

StartShut Down

Summary

Console

Hardware

Cloud-Init

Options

Task History

Monitor

Backup

Replication

Snapshots

AddRemoveEditDisk ActionRevert

Memory	8.00 GiB
Processors	8 (2 sockets, 4 cores) [host] [numa=1] [cpulimit=4]
BIOS	Default (SeaBIOS)
Display	Default
Machine	Default (i440fx)
SCSI Controller	VirtIO SCSI single
CD/DVD Drive (ide2)	local:iso/ubuntu-24.04.2-live-server-amd64.iso,media=cdrom,size=3137758K
Hard Disk (scsi0)	local-lvm:vm-136-disk-1,discard=on,iothread=1,size=60G,ssd=1
Network Device (net0)	virtio=BC:24:11:6A:4E:81,bridge=vbr0,firewall=1,tag=50
Unused Disk 0	local-lvm:vm-136-disk-0

Também foi adicionado no processo de backup e redundância de backup em disco USB. O IP de acesso da VM é 10.116.50.10 e nome da maquina passou a ser GLPI com acesso tambem podendo ser realizado por glpi.ti.srt.ifsp.edu.br

Portanto, em 17/03/2025, foi feita uma nova instalação do GLPI e os passos para um futura nova instalação ou atualização podem ser consultados nas paginas desse livro.

# Instalação

Abaixo segue o passo a passo a ser executado para concluir a instalação do GLPI. Foram seguidas orientações do portal oficial do GLPI que pode ser acessado no link: <https://glpi-install.readthedocs.io/pt/latest/>

## 1. Atualizar o Sistema Operacional

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

## 2. Reconfigurar o timezone

```
sudo dpkg-reconfigure tzdata
```

## 3. Reiniciar para aplicar as configurações

```
sudo shutdown -r now
```

## 4. Instalar Apache, PHP e MySQL e dependências necessárias

```
apt install -y \  
apache2 \  
mariadb-server \  
mariadb-client \  
libapache2-mod-php \  
php-dom \  
php-fileinfo \  
php-json \  
php-simplexml \  
php-xmlreader \  
php-xmlwriter \  
php-curl \  
php-gd \  
php-intl \  
php-mysqli \  
php-bz2 \  
php-zip \  
php-exif \  
php-ldap \  
php-opcache \  
php-mbstring
```

## 5. Criar banco de dados do glpi

```
mysql -e "CREATE DATABASE glpi"  
mysql -e "GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'senha'"  
mysql -e "GRANT SELECT ON mysql.time_zone_name TO 'glpi'@'localhost'"  
mysql -e "FLUSH PRIVILEGES"
```

## 6. Carregar timezones no MySQL

```
mysql_tzinfo_to_sql /usr/share/zoneinfo | sudo mysql -u root mysql
```

## 7. Desabilitar o site padrão do apache2

```
a2dissite 000-default.conf
```

## 8. Criar o virtualhost do glpi

```
cat << EOF | sudo tee /etc/apache2/sites-available/suporte.conf
<VirtualHost *:80>
ServerName suporte.ti.srt.ifsp.edu.br
DocumentRoot /var/www/glpi/public
<Directory /var/www/glpi/public>
Require all granted
RewriteEngine On
# Ensure authorization headers are passed to PHP.
# Some Apache configurations may filter them and break usage of API, CalDAV, ...
RewriteCond %{HTTP:Authorization} ^(.+)$
RewriteRule .* - [E=HTTP_AUTHORIZATION:%{HTTP:Authorization}]

# Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
</Directory>
</VirtualHost>
EOF
```

## 9. Configuração de segurança para sessões

Para aumentar a segurança, é recomendável configurar sessões PHP com as seguintes configurações:

**session.cookie\_secure:** deve ser definido on quando o GLPI puder ser acessado somente no protocolo HTTPS;

**session.cookie\_httponly:** deve ser definido on para impedir que scripts do lado do cliente acessem valores de cookies;

**session.cookie\_samesite:** deve ser definido, pelo menos, como Lax, para evitar que cookies sejam enviados em solicitações POST de origem cruzada (entre domínios).

Acesso o arquivo /etc/php/8.3/apache2/php.ini, procure os parâmetros acima e altere conforme orientação.

## 10. Habilitar o virtualhost

```
sudo a2ensite glpi.conf
```

## 11. Habilitar módulos do Apache necessários

```
sudo a2enmod rewrite
```

**12. Reinicia o apache para entrar em vigor**

```
sudo systemctl restart apache2
```

**13. Download do glpi**

```
wget -q https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz
```

ou ultima versão disponível no github

**14. Descompactar a pasta do GLPI**

```
tar -xzf glpi-*
```

**15. Mover a pasta do GLPI para a pasta htdocs**

```
sudo mv glpi /var/www/glpi
```

**16. Configurar a permissão na pasta www/glpi**

```
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/glpi/
```

**17. Finalizar setup do glpi pela linha de comando**

```
sudo php /var/www/glpi/bin/console db:install \
--default-language=pt_BR \
--db-host=localhost \
--db-port=3306 \
--db-name=glpi \
--db-user=glpi \
--db-password=senha
```

**18. Remover o arquivo de instalação**

```
sudo rm /var/www/glpi/install/install.php
```

**19. Mover pastas do GLPI de forma segura**

O GLPI armazena alguns dados no filesdiretório, a configuração de acesso ao banco de dados é armazenada no configdiretório, etc. Mesmo que o GLPI forneça algumas maneiras de impedir que os arquivos sejam acessados diretamente pelo servidor web, a prática recomendada é armazenar os dados fora da raiz web. Dessa forma, arquivos confidenciais não podem ser acessados diretamente do servidor web.

```
mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
mkdir /var/log/glpi
chown -R www-data:www-data /var/lib/glpi
chown -R www-data:www-data /etc/glpi
chown -R www-data:www-data /var/log/glpi
```

**20. Mover pastas do GLPI de forma segura | conf-dir**

```
cat << EOF | sudo tee /var/www/glpi/inc/downstream.php
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
```

```
require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';
}
EOF
```

## 21. **Mover pastas do GLPI de forma segura | data dir**

```
cat << EOF | sudo tee /etc/glpi/local_define.php
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
EOF
```

## 22. **Pós-instalação**

Depois que o GLPI estiver instalado, você estará quase pronto.

Uma etapa extra seria proteger o diretório de instalação. Como exemplo, você pode considerar adicionar o seguinte à configuração do seu host virtual Apache (ou ao glpi/install/.htaccessarquivo):

```
<IfModule mod_authz_core.c>
Require local
</IfModule>
<IfModule !mod_authz_core.c>
order deny, allow
deny from all
allow from 127.0.0.1
allow from ::1
</IfModule>
```

```
ErrorDocument 403 "<p><b>Restricted area.</b><br />Only local access allowed.<br />Check your configuration or contact your administrator.</p>"
```

Neste exemplo, o acesso ao diretório de instalação será limitado apenas ao host local e exibirá uma mensagem de erro caso contrário

## 23. **Primeiros Passos**

4.1. Acessar o GLPI via web browser

4.2. Criar um novo usuário com perfil super-admin

4.3. Remover os usuários glpi, normal, post-only, tech.

4.3.1. Enviar os usuários para a lixeira

4.3.2. Remover permanentemente

4.3.4. Configurar a url de acesso ao sistema em: Configurar -> Geral -> Configuração Geral -> URL da aplicação.

Apos a conclusão o acesso ao GLPI deve estar concluído.

# Backup e Restauração do Banco de Dados

Em dado momento, devido a atualização ou problema como servidor, pode ser necessário a realização de um backup e restauração do banco de dados.

## 1 - Dump do banco de dados

**cd /var/www/glpi/files/\_dumps** (para acessar a pasta de dump do glpi e poder salvar o banco de dados nela)

**mysql -u root -p "show databases"** (para visualizar os bancos de dados existentes no mysql)

**mysqldump -u root -p glpi > glpi\_bkp.sql** (para fazer um backup do banco de dados).

**tail -1 glpi\_bkp.sql** (para verificar se o backup foi realizado com sucesso).

## 2 - Criar uma base de dados limpa para restauração

**mysql -e "CREATE DATABASE glpi"**

**mysql -e "GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.\* TO 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'senha'"**

**mysql -e "GRANT SELECT ON mysql.time\_zone\_name TO 'glpi'@'localhost'"**

**mysql -e "FLUSH PRIVILEGES"**

## 3 - Importar o banco de dados

**mysql -u glpi -p glpi < glpi\_bkp.sql**

# Atualização

Importante Realizar um backup ou snapshot no gerenciador de virtualização antes de realizar atualização.

Foram seguidas as orientações oficiais do portal do glpi.

<https://glpi-install.readthedocs.io/pt/latest/update.html>

<https://www.youtube.com/watch?v=lwVLAJWflcA>

Abaixo estão os passos a seguir para realizar a atualização do GLPI.

## **1 - Fazer update e upgrade do SO.**

`apt install && dist-upgrade`

## **2 - Realiza backup do banco de dados.**

Seguir passo do manual contido no portal

## **3 - Realizar backup do diretório config e das chaves config/glpi.key e config/glpicrypt.key;**

Realizar copia das pastas e dos arquivos

## **4 - Backup do diretório files e marketplace.**

Realizar copias das pastas

## **5 - Acesse a pasta do glpi /var/www**

`cd /var/www/glpi`

## **6 - Altere o nome da pasta completa**

`mv glpi glpi_old`

## **7 - Faça o download a versão nova**

`wget -q https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz`

ou ultima versão disponivel no github

## **8 - Extrair a versão nova**

`tar -zxvf nome do arquivo.`

## **9 - Restaure os diretórios e arquivos que foram realizados backup.**

Copie de volta os arquivos e pastas do passo 3 e 4

## **10 - Abra o navegador e acesso o site do GLPI**

Siga as orientações para finalizar a atualização.



# Configuração

Apos a instalação concluída algumas configurações deve ser realizadas para que o GLPI possa capturar e-mails em uma caixa de entrada e gerar chamados automaticamente, configurações para que ao realizar tratativas no chamado aberto o solicitante seja notificado e editar o crontab do sistema operacional para forçar a execução das ações automáticas afim de manter o sistema sempre em operação.

## 1 - Configuração do Crontab

**Como usuário root no linux execute o comando**

```
# contrab -e
```

**Adicione a linha abaixo para que seja executado o arquivo cron.php do glpi a cada 1 minuto**

```
* * * * * php /var/www/glpi/front/cron.php
```

## 2 - Configuração das Notificações

### 2.1 Modelos de Notificação

O GLPI traz modelos de notificações pré-configurados que podem ser modificados conforme necessidade. A notificação referente ao chamado pode ser customizada alterando o item Tickets.

### 2.2 Notificações

É possível editar quais notificações serão enviadas para os requisitantes.

## 2.3 Configuração de acompanhamentos por e-mail

Nessa opção é realizado a configuração da conta de e-mail que realizará o envio das notificações.

### Notificação por e-mail

**Endereço de e-mail do administrador:** [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br)

**Nome do administrador:** Suporte CTI IFSP Sertãozinho

**Mode de envio de e-mails:** SMTP+SSL

### Servidor de E-mail

**Verificar Certificado:** Sim

**Servidor do SMTP:** smtp.gmail.com

**Porta:** 465

**Login do SMTP:** [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br)

**Senha do SMTP:** senha do e-mail

## 3 - Configuração dos Destinatários

Nesta etapa é configurado a conta de e-mail que irá realizar a coleta dos mensagens para abertura e atualização dos chamados.

Clique em adicionar e insira as informações abaixo.

**Nome:** [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br)

**Ativo:** Sim

**Servidor:** imap.gmail.com

**Opções de Conexão:** IMAP - SSL

**Usuário:** [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br)

**Senha:** senha

**Adicionar usuários CC como observador:** Não

**Coletar apenas e-mails não lidos:** Sim

Conforme orientação da reitoria, não é possível adicionar um grupo de e-mails dentro de outro grupo de e-mails. Sendo assim, para que o grupo [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br) seja responsável por coletar e enviar mensagens dos também grupos de e-mails [cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:cti.srt@ifsp.edu.br) e [portal.srt@ifsp.edu.br](mailto:portal.srt@ifsp.edu.br) foi necessário a utilização de um e-mail comum do gmail, o [cti.srt.ifsp@gmail.com](mailto:cti.srt.ifsp@gmail.com).

Nessa solução o e-mail comum do gmail está adicionado nos grupos [cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:cti.srt@ifsp.edu.br) e [portal.srt@ifsp.edu.br](mailto:portal.srt@ifsp.edu.br) de modo que ele receba os e-mails desses grupos e encaminhe para o [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br) mantendo os remetentes originais. Essa alternativa permite que o GLPI, por meio do [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br) capture também as mensagens enviadas para os grupos [cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:cti.srt@ifsp.edu.br) e [portal.srt@ifsp.edu.br](mailto:portal.srt@ifsp.edu.br).

## Configurações

Geral Marcadores Caixa de entrada Contas e importação Filtros e endereços bloqueados **Encaminhamento e POP/IMAP** Complementos

Chat e Meet Avançado Off-line Temas

### Encaminhamento:

[Saiba mais](#)

- ☐ Desativar encaminhamento
- ☒ Encaminhar uma cópia do e-mail de entrada para suporte.cti.srt@ifsp.edu.br (em uso) e manter cópia do Gmail na Caixa de entrada

[Adicionar um endereço de encaminhamento](#)

Dica: Você também pode encaminhar apenas alguns dos seus e-mails [criando um filtro!](#)

O E-mail comum [suporte.cti.srt@gmail.com](mailto:suporte.cti.srt@gmail.com) atua de forma transparente para os requisitante e para a o GLPI. Ele possui 15 GB de espaço, conforme contas comuns da Google, e na data de 24/04/2025 estava com 37% utilizado. Verificar com periodicidade de 1 ano e fazer uma limpeza para que a caixa de mensagem não fique cheia e possíveis problemas ocorram.

As senhas de acesso a esses grupos e e-mail comum estão guardadas no arquivo de senhas.

## 4 - Administração das Regras

Algumas regras já vem disponibilizadas por padrão ao instalar o sistema. Dentre elas, a utilizada atualmente é a Regra de Negócios para Chamados.

Nessa regra é possível definir um grupo de usuários que terão acesso aos e-mails coletados por um dos Destinatários configurados.

A regra CTI encaminha para o grupo CTI todas as mensagens coletadas pelo e-mail [suporte.cti.srt@ifsp.edu.br](mailto:suporte.cti.srt@ifsp.edu.br)

Regra - CTI

Ações 3/3

Regra

Critérios 1

Ações

Histórico 61

Todos

Adicionar novo critério

Critério	Condição	Motivo
<input type="checkbox"/> Destinatário de e-mail	é	suporte.cti.srt@ifsp.edu.br

Ações

## 5 - Grupos de Usuários

O Grupo de usuários é configurado para permitir que regras seja aplicadas. No caso de uso da CTI, um grupo de usuários CTI é criado com todos os integrantes do setor. Assim, quando um e-mail é coletado e aberto um chamado, a regra adiciona automaticamente o grupo CTI e todos os seus integrantes passam a ter acesso ao chamado.

Caso o GLPI seja utilizado por mais de um setor, é possível configurar regras para que a coleta de e-mails direcione o chamado para outros Grupos. Como por exemplo, a configuração de um

destinatário do Patrimônio, com e-mail [cap.srt@ifsp.edu.br](mailto:cap.srt@ifsp.edu.br), e um grupo CAP, pode receber todos os chamados enviados para o seu destinatário e os demais grupos não teria acesso.

## **6 - Categorias dos Chamados**

Foi criado algumas Categorias de Chamados com a finalidade de mapear os atendimentos realizados na CTI. Dessa forma é possível extrair relatórios para análise e melhor distribuição de tarefas.