

Chapitre 6 - Maintenance et dépannage

Mises à jour, supervision, diagnostic et fiche mémo.

- [Mise à jour de GLPI](#)
- [Supervision et entretien](#)
- [Dépannage du serveur Web et de la base](#)
- [Dépannage de cron, SMTP et de l'inventaire](#)
- [Checklist de mise en production](#)
- [Fiche mémo des principales commandes GLPI](#)
- [Sources officielles](#)

Mise à jour de GLPI

Au 27 juillet 2026, la version stable courante est GLPI 11.0.8. Les versions récentes ont inclus plusieurs corrections de sécurité : les mises à jour ne doivent pas être considérées comme purement esthétiques.

12.1 Avant la mise à jour

1. lire les notes de version ;
2. vérifier la compatibilité des plugins ;
3. réaliser une sauvegarde complète ;
4. tester la restauration si la mise à jour est importante ;
5. contrôler le schéma ;
6. activer la maintenance.

```
cd /var/www/glpi
sudo -u www-data php bin/console db:check_schema_integrity
sudo -u www-data php bin/console glpi:maintenance:enable
```

12.2 Télécharger la nouvelle version

```
cd /tmp
NEW_GLPI_VERSION="VERSION_CIBLE"
wget "https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/${NEW_GLPI_VERSION}/glpi-${NEW_GLPI_VERSION}.tgz"
tar -xzf "glpi-${NEW_GLPI_VERSION}.tgz"
```

Remplacer `VERSION_CIBLE` par la version réellement publiée. Ne jamais deviner un numéro de version : le vérifier sur le site officiel.

12.3 Remplacer le code

La documentation officielle déconseille de copier la nouvelle version par-dessus l'ancienne.

Conserver `downstream.php`, puis permuter les dossiers :

```
sudo cp \  
  /var/www/glpi/inc/downstream.php \  
  /tmp/downstream.php  
  
sudo mv /var/www/glpi \  
  "/var/www/glpi-old-$(date +%F_%H-%M-%S)"  
  
sudo mv /tmp/glpi /var/www/glpi  
  
sudo install \  
  -o root -g root -m 0644 \  
  /tmp/downstream.php \  
  /var/www/glpi/inc/downstream.php  
  
sudo chown -R root:root /var/www/glpi  
sudo find /var/www/glpi -type d -exec chmod 0755 {} \  
sudo find /var/www/glpi -type f -exec chmod 0644 {} \  

```

Les données, la configuration et la Marketplace sont conservées dans `/var/lib/glpi` et `/etc/glpi`.

12.4 Migrer la base

```
cd /var/www/glpi  
sudo -u www-data php bin/console glpi:system:check_requirements  
sudo -u www-data php bin/console db:update
```

Pour une mise à jour majeure, vérifier les plugins puis reprendre leur exécution :

```
sudo -u www-data php bin/console plugin:resume_execution
```

Terminer :

```
sudo -u www-data php bin/console db:check_schema_integrity  
sudo -u www-data php bin/console glpi:maintenance:disable  
sudo apache2ctl configtest
```

12.5 Contrôles après mise à jour

- connexion administrateur ;
- création d'un ticket ;
- envoi d'une notification ;
- exécution de cron ;
- collecte d'un courriel ;
- connexion LDAP ;
- remontée d'un agent ;
- consultation d'un document ;
- fonctionnement de chaque plugin ;
- absence d'erreur dans les journaux.

Conserver temporairement l'ancien répertoire source et la sauvegarde jusqu'à validation. Le retour arrière nécessite généralement de restaurer **ensemble** l'ancien code, la base et les fichiers correspondant à la même sauvegarde.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Supervision et entretien

Contrôle des services

```
systemctl status apache2 mariadb cron --no-pager
```

Contrôle HTTP

```
curl -I http://127.0.0.1  
curl -I https://glpi.dreamsaphir.fr
```

Espace disque

```
df -h  
sudo du -sh \  
    /var/lib/glpi/files \  
    /var/lib/glpi/marketplace \  
    /var/log/glpi \  
    /var/lib/mysql
```

Base de données

```
sudo mariadb -e \  
"SELECT table_schema AS base_name,  
       ROUND(SUM(data_length + index_length) / 1024 / 1024, 2) AS taille_Mo  
FROM information_schema.tables  
WHERE table_schema='glpi'  
GROUP BY table_schema;"
```

Vérification GLPI

```
cd /var/www/glpi
sudo -u www-data php bin/console glpi:system:check_requirements
sudo -u www-data php bin/console db:check_schema_integrity
```

Journaux

```
sudo tail -n 100 /var/log/apache2/glpi-error.log
sudo tail -n 100 /var/log/glpi/php-errors.log
sudo journalctl -u apache2 -n 100 --no-pager
sudo journalctl -u mariadb -n 100 --no-pager
```

Fréquence d'entretien conseillée

Fréquence	Opérations
Quotidienne	Vérifier les sauvegardes et les erreurs critiques
Hebdomadaire	Vérifier cron, collecteurs, file de notifications et espace disque
Mensuelle	Vérifier les mises à jour GLPI, plugins, Debian et certificats
Trimestrielle	Tester une restauration et revoir les comptes privilégiés
Annuelle	Revoir l'architecture, les SLA, les règles, la conservation et les droits

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Dépannage du serveur Web et de la base

14.1 Page blanche ou erreur 500

```
sudo apache2ctl configtest
sudo tail -n 100 /var/log/apache2/glpi-error.log
sudo tail -n 100 /var/log/glpi/php-errors.log
php -v
php -m | sort
```

Puis :

```
cd /var/www/glpi
sudo -u www-data php bin/console glpi:system:check_requirements
```

14.2 Erreur de permissions

```
sudo chown -R www-data:www-data \
    /etc/glpi \
    /var/lib/glpi \
    /var/log/glpi

sudo find /etc/glpi /var/lib/glpi /var/log/glpi \
    -type d -exec chmod 0750 {} \;

sudo find /etc/glpi /var/lib/glpi /var/log/glpi \
    -type f -exec chmod 0640 {} \;
```

Ne pas appliquer `chmod -R 777`.

14.3 Connexion à la base impossible

```
systemctl status mariadb --no-pager  
mariadb -u glpi -p glpi  
sudo ss -lntp | grep 3306
```

Contrôler le fichier :

```
/etc/glpi/config_db.php
```

14.4 Mauvaise racine Web

Le VirtualHost doit contenir :

```
DocumentRoot /var/www/glpi/public
```

et non :

```
DocumentRoot /var/www/glpi
```

14.5 L'URL renvoie la page Apache par défaut

```
sudo a2dissite 000-default.conf  
sudo a2ensite glpi.conf  
sudo apache2ctl configtest  
sudo systemctl reload apache2  
apache2ctl -S
```


Dépannage de cron, SMTP et de l'inventaire

14.6 Les actions automatiques ne se lancent pas

```
systemctl status cron --no-pager  
sudo -u www-data php /var/www/glpi/front/cron.php  
sudo journalctl -u cron -n 100 --no-pager
```

Vérifier également que les actions sont en mode **CLI** dans GLPI.

14.7 Les courriels ne partent pas

Vérifier :

- l'activation des notifications ;
- le serveur et le port SMTP ;
- STARTTLS ou TLS ;
- l'authentification ;
- l'action automatique `queuednotification` ;
- la file d'attente ;
- les règles du pare-feu ;
- l'heure du serveur.

```
openssl s_client -starttls smtp -connect smtp.example.fr:587
```

14.8 Les dates ou fuseaux horaires sont incorrects

```
timedatectl  
php -i | grep date.timezone  
sudo mariadb mysql -e \  
"SELECT Name FROM time_zone_name WHERE Name='Europe/Paris';"
```

14.9 L'inventaire arrive mais le poste n'apparaît pas

Contrôler :

- les éléments ignorés ou refusés ;
- les règles d'import et de liaison ;
- le tag ;
- l'entité ;
- les doublons de numéro de série ou UUID ;
- le journal GLPI Agent ;
- l'URL d'inventaire.

14.10 Diagnostic complet à fournir

En cas de demande d'assistance, collecter :

```
cat /etc/os-release  
php -v  
mariadb --version  
apache2 -v  
apache2ctl -S  
systemctl status apache2 mariadb cron --no-pager  
cd /var/www/glpi
```

```
sudo -u www-data php bin/console glpi:system:check_requirements
sudo tail -n 100 /var/log/apache2/glpi-error.log
sudo tail -n 100 /var/log/glpi/php-errors.log
```

Supprimer les mots de passe, secrets OAuth, cookies, jetons API et données personnelles avant de partager les résultats.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Checklist de mise en production

Installation

- ☐ Debian et les paquets sont à jour.
- ☐ Le serveur utilise une adresse IP stable.
- ☐ Le DNS résout correctement le nom GLPI.
- ☐ Apache pointe vers `/var/www/glpi/public`.
- ☐ PHP respecte les prérequis GLPI 11.
- ☐ MariaDB est sécurisé.
- ☐ Le compte MariaDB GLPI est limité à la base `glpi`.
- ☐ Les fuseaux horaires MariaDB sont chargés.
- ☐ La commande de vérification GLPI ne signale aucune erreur obligatoire.

Sécurité

- ☐ HTTPS est obligatoire.
- ☐ Les comptes par défaut ont été changés ou désactivés.
- ☐ Un administrateur nominatif a été créé.
- ☐ Un compte local de secours est protégé dans un coffre-fort.
- ☐ La MFA est activée pour les comptes privilégiés.
- ☐ Les clés GLPI sont incluses dans les sauvegardes.
- ☐ MariaDB n'est pas exposé à Internet.
- ☐ Le serveur est filtré par pare-feu.
- ☐ Les plugins proviennent de sources fiables.

Exploitation

- ☐ Cron fonctionne en mode CLI.
- ☐ L'envoi d'un courriel de test fonctionne.
- ☐ Le collecteur crée correctement un ticket.
- ☐ LDAP ou LDAPS a été testé avec un utilisateur standard.
- ☐ Les profils et entités ont été contrôlés.
- ☐ Un inventaire GLPI Agent a été reçu.
- ☐ Les règles d'import ont été testées.
- ☐ Les journaux sont surveillés.

Sauvegardes

- ☐ La base est sauvegardée.
- ☐ `/etc/glpi` est sauvegardé.
- ☐ `/var/lib/glpi/files` est sauvegardé.
- ☐ La Marketplace et les plugins sont sauvegardés.
- ☐ Une copie existe hors du serveur GLPI.
- ☐ Une restauration a réellement été testée.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Fiche mémo des principales commandes GLPI

Vérification générale

```
systemctl status apache2 mariadb cron --no-pager  
cd /var/www/glpi  
sudo -u www-data php bin/console glpi:system:check_requirements  
sudo -u www-data php bin/console db:check_schema_integrity
```

Ces commandes contrôlent les services, les prérequis GLPI et l'intégrité du schéma de base de données.

Apache

```
sudo apache2ctl configtest  
apache2ctl -S  
sudo systemctl reload apache2  
sudo tail -n 100 /var/log/apache2/glpi-error.log
```

Elles vérifient la configuration du VirtualHost, affichent les sites actifs et consultent les dernières erreurs.

MariaDB

```
systemctl status mariadb --no-pager  
mariadb -u glpi -p glpi  
sudo mariadb-dump --single-transaction --quick glpi > glpi.sql
```

Ces commandes testent la base et produisent une sauvegarde SQL simple.

Actions automatiques

```
sudo -u www-data php /var/www/glpi/front/cron.php  
sudo journalctl -u cron -n 100 --no-pager
```

Elles forcent les actions automatiques puis affichent les journaux cron.

Maintenance

```
cd /var/www/glpi  
sudo -u www-data php bin/console glpi:maintenance:enable  
sudo -u www-data php bin/console db:update  
sudo -u www-data php bin/console glpi:maintenance:disable
```

À utiliser lors d'une mise à jour, uniquement après une sauvegarde complète.

LDAP et LDAPS

```
getent hosts dc1.snts.local  
nc -vz dc1.snts.local 636  
openssl s_client -connect dc1.snts.local:636 -showcerts
```

Ces commandes vérifient le DNS, le port LDAPS et le certificat du contrôleur de domaine.

GLPI Agent

```
"C:\Program Files\GLPI-Agent\glpi-agent.bat" --force
```

```
sudo glpi-agent --force  
sudo journalctl -u glpi-agent -n 100 --no-pager
```

Ces commandes forcent un inventaire sous Windows ou Linux.

Journaux principaux

```
/var/log/apache2/glpi-error.log  
/var/log/apache2/glpi-access.log  
/var/log/glpi/php-errors.log  
C:\Program Files\GLPI-Agent\logs\glpi-agent.log
```

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.

Sources officielles

- [Téléchargement de la dernière version de GLPI](#)
- [Publications officielles GLPI sur GitHub](#)
- [Prérequis GLPI](#)
- [Installation GLPI](#)
- [Assistant d'installation et comptes par défaut](#)
- [Commandes de la console GLPI](#)
- [Procédure officielle de mise à jour](#)
- [Configuration des fuseaux horaires](#)
- [Documentation générale GLPI](#)
- [Configuration LDAP](#)
- [Actions automatiques](#)
- [Documentation GLPI Agent](#)
- [Publications officielles GLPI Agent](#)
- [Paramètres de l'installateur Windows GLPI Agent](#)

“ **Rappel important** : avant toute modification importante, mise à jour ou ajout de plugin, sauvegarder la base, les documents, la configuration et les clés de chiffrement. Une sauvegarde non restaurée au moins une fois reste une sauvegarde non vérifiée.

“ Documentation GLPI 11 — Debian 12, Apache, PHP 8.2 et MariaDB.