PASOS PARA INSTALAR Y CONFIGURAR ITOP

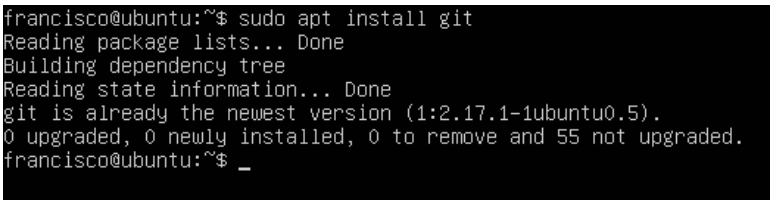
Instalación de la arquitectura.

Para la elaboración de esta Guía se utilizó el sistema operativo Ubuntu Server 18.04 LTS, debido a que es el SO para servidores más sencillo de utilizar.

Se utilizarán contenedores de Docker, por la manera en que aprovechan los recursos del SO para tener múltiples aplicaciones dentro de un mismo servidor y el proceso de instalación es automático.

Pasos

1. Levantar una instancia, máquina virtual o un servidor con Ubuntu Server.
2. Instalar GIT con el comando: `sudo apt install git`



3. Instalar Docker (Los pasos de instalación se encuentran en su página principal, https://docs.docker.com/install/linux/docker-ce/ubuntu/)

Comprobar su instalación con el comando: `docker -v`



4. Instalar Docker-Compose (Los pasos de instalación se encuentran en su página principal, https://docs.docker.com/compose/install/)

Comprobar su instalación con el comando: `docker-compose -v`



5. Clonar el repositorio creado para esta guía (https://github.com/fua94/itop-docker-install), en una carpeta limpia, mediante el comando: `git clone`

`https://github.com/fua94/itop-docker-install.git itop_install`

```
francisco@ubuntu:~$ git clone https://github.com/fua94/itop-docker-install.git i
top_install
Cloning into 'itop_install'...
remote: Enumerating objects: 82, done.
remote: Counting objects: 100% (82/82), done.
remote: Compressing objects: 100% (58/58), done.
remote: Total 82 (delta 24), reused 70 (delta 14), pack-reused 0
Unpacking objects: 100% (82/82), done.
francisco@ubuntu:~$
```

6. Cambiar el directorio a esa carpeta, mediante el comando: `cd itop_install/`

Comprobar la operación con el comando: `ls`

```
francisco@ubuntu:~$ cd itop_install/
francisco@ubuntu:~/itop_install$ ls
docker-compose.yml  itop  README.MD
francisco@ubuntu:~/itop_install$
```

7. Seguir los pasos del repositorio mencionado en el paso 5.

iTop App with containers

Steps

1. Create an `.env` file with format

```
MYSQL_ROOT_PASSWORD=
```

2. Clone iTop repository https://github.com/Combodo/iTop to itop/app by running into root folder:

```
git clone -b master https://github.com/Combodo/iTop.git itop/app
```

3. Run command `docker-compose up -d`

- Ejecutar el comando: echo `MYSQL_ROOT_PASSWORD=123456 > .env`
- Ejecutar el comando:

```
git clone -b master https://github.com/Combodo/iTop.git itop/app
```

```
francisco@ubuntu:~/itop_install$ git clone -b master https://github.com/Combodo/
iTop.git itop/app
Cloning into 'itop/app'...
remote: Enumerating objects: 800, done.
remote: Counting objects: 100% (800/800), done.
remote: Compressing objects: 100% (523/523), done.
remote: Total 71405 (delta 339), reused 511 (delta 239), pack-reused 70605
Receiving objects: 100% (71405/71405), 51.52 MiB | 2.78 MiB/s, done.
Resolving deltas: 100% (49905/49905), done.
Checking out files: 100% (4477/4477), done.
francisco@ubuntu:~/itop_install$
```

8. Levantar los contenedores mediante el comando:

```
sudo docker-compose up -d
```

Antes de ejecutar el comando, asegurarse que se encuentra en la carpeta raíz, que contiene el archivo *docker-compose.yml*

```
francisco@ubuntu:~/itop_install$ sudo docker-compose up -d
Creating mysql      ... done
Creating itop       ... done
Creating phpmyadmin ... done
francisco@ubuntu:~/itop_install$
```

Comprobar que la instalación fue correcta, ejecutando el comando: `docker ps`

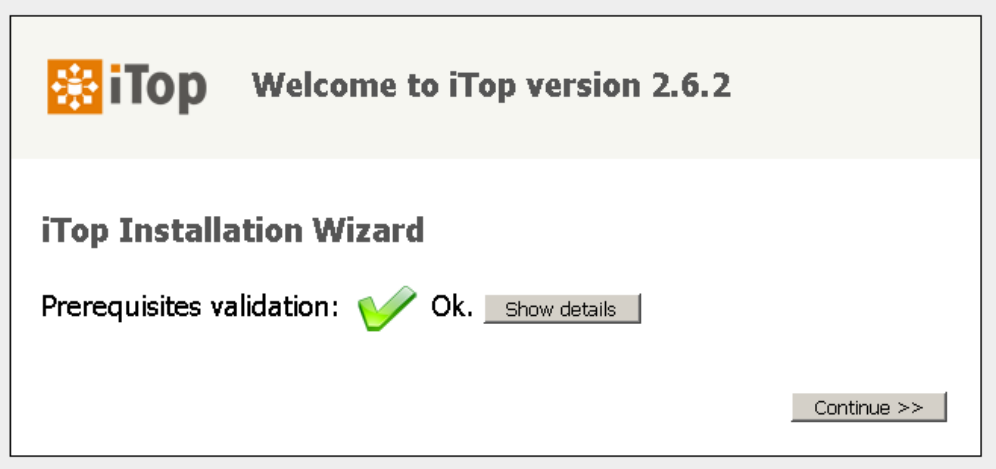
```
francisco@ubuntu:~$ docker ps
CONTAINER ID        IMAGE                      COMMAND
42df439b8468        itop_install_itop          "/usr/sbin/httpd -D …"
553586e0ff4e        phpmyadmin/phpmyadmin      "/docker-entrypoint.…"
21ade74c2995        mysql:5.6                  "docker-entrypoint.s…"
```

Se han levantado 3 contenedores:

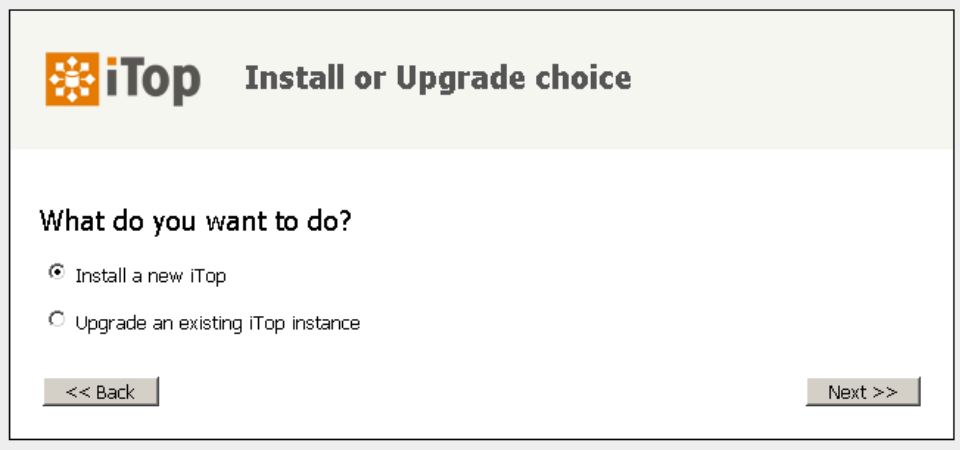
1. iTop: Aplicativo web ITSM, en el puerto 8080.
2. PhpMyAdmin: Aplicativo web de gestión de bases de datos mysql, en el puerto 9090.
3. mySQL: Gestor de Bases de Datos, en el puerto 3306.

Instalación de iTop

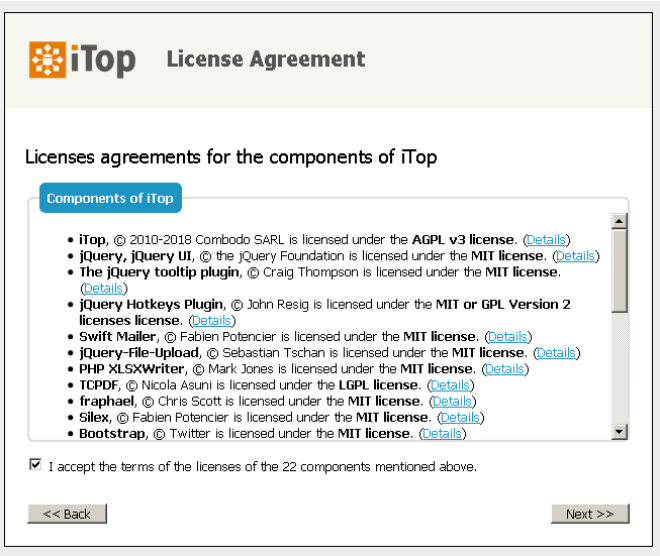
1. Ingresar a la dirección IP pública de la instancia/máquina virtual/servidor, en el puerto 8080. Aparecerá la siguiente página:



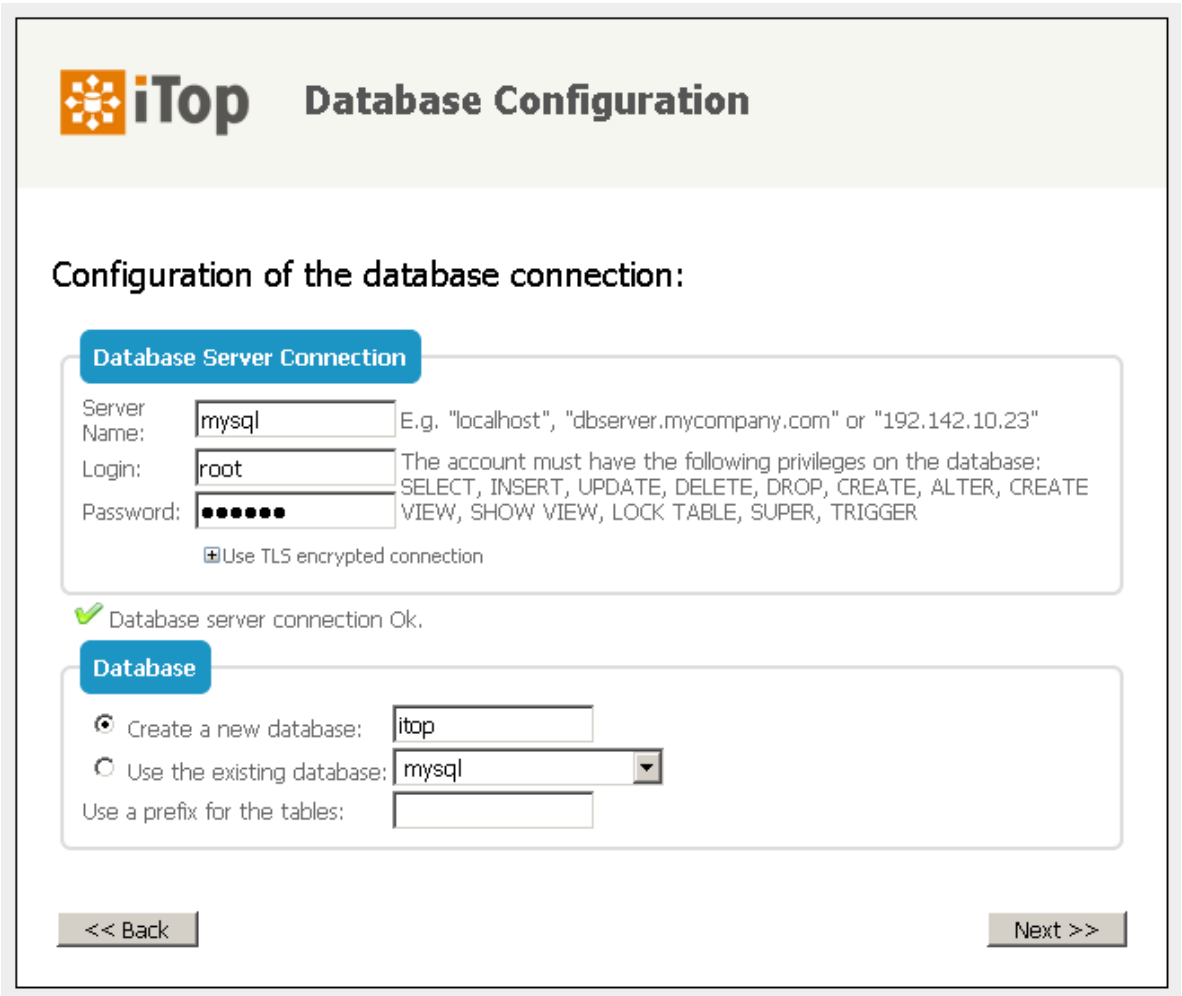
2. Presionar *continue* para avanzar en la instalación y seleccionar la primera opción para instalar una nueva instancia de iTop.



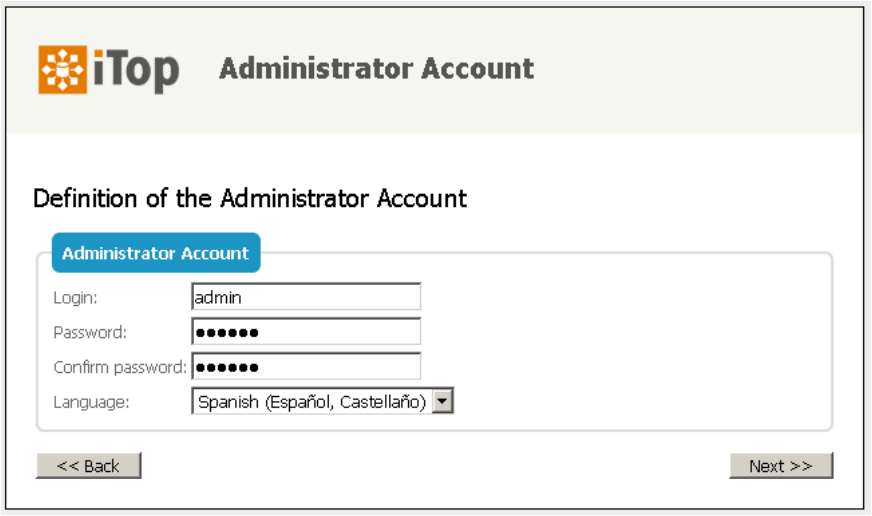
3. Aceptar el acuerdo de licencia de iTop.



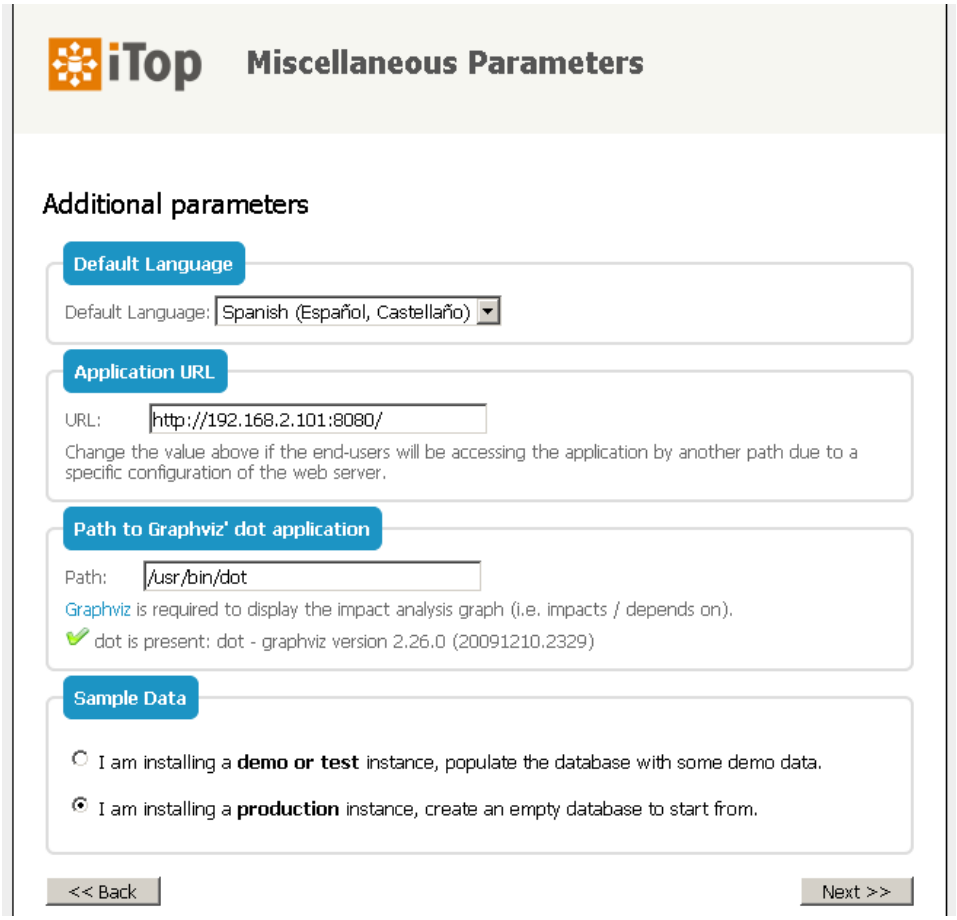
4. Configurar la conexión a la base de datos.



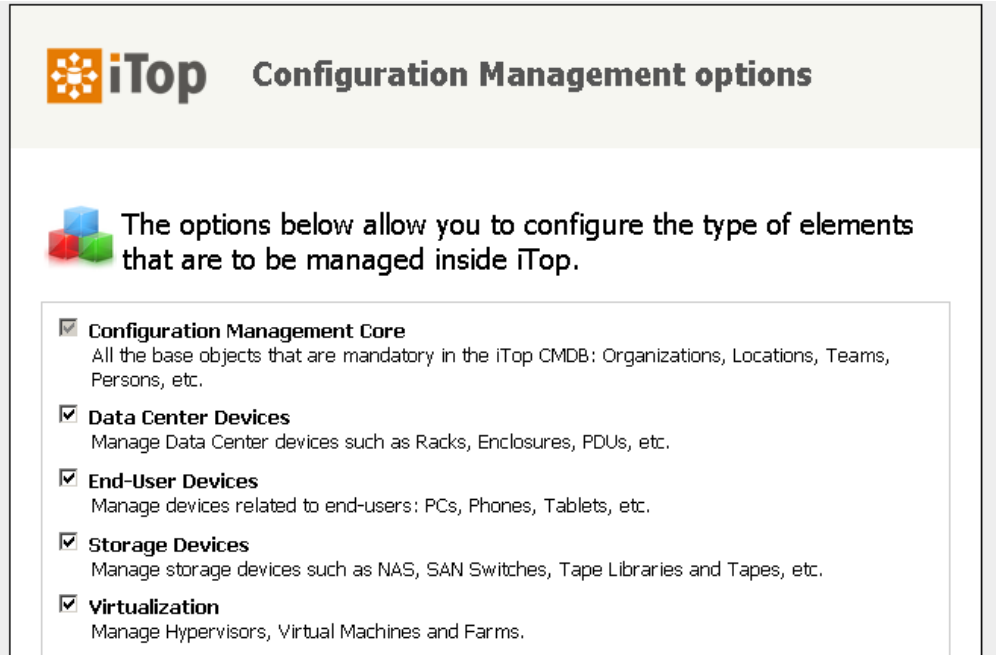
5. Configurar la cuenta de *administrador* y el idioma del aplicativo.



6. Seleccionar la opción para instalar el aplicativo en producción, ya que instala una copia completa en el servidor.



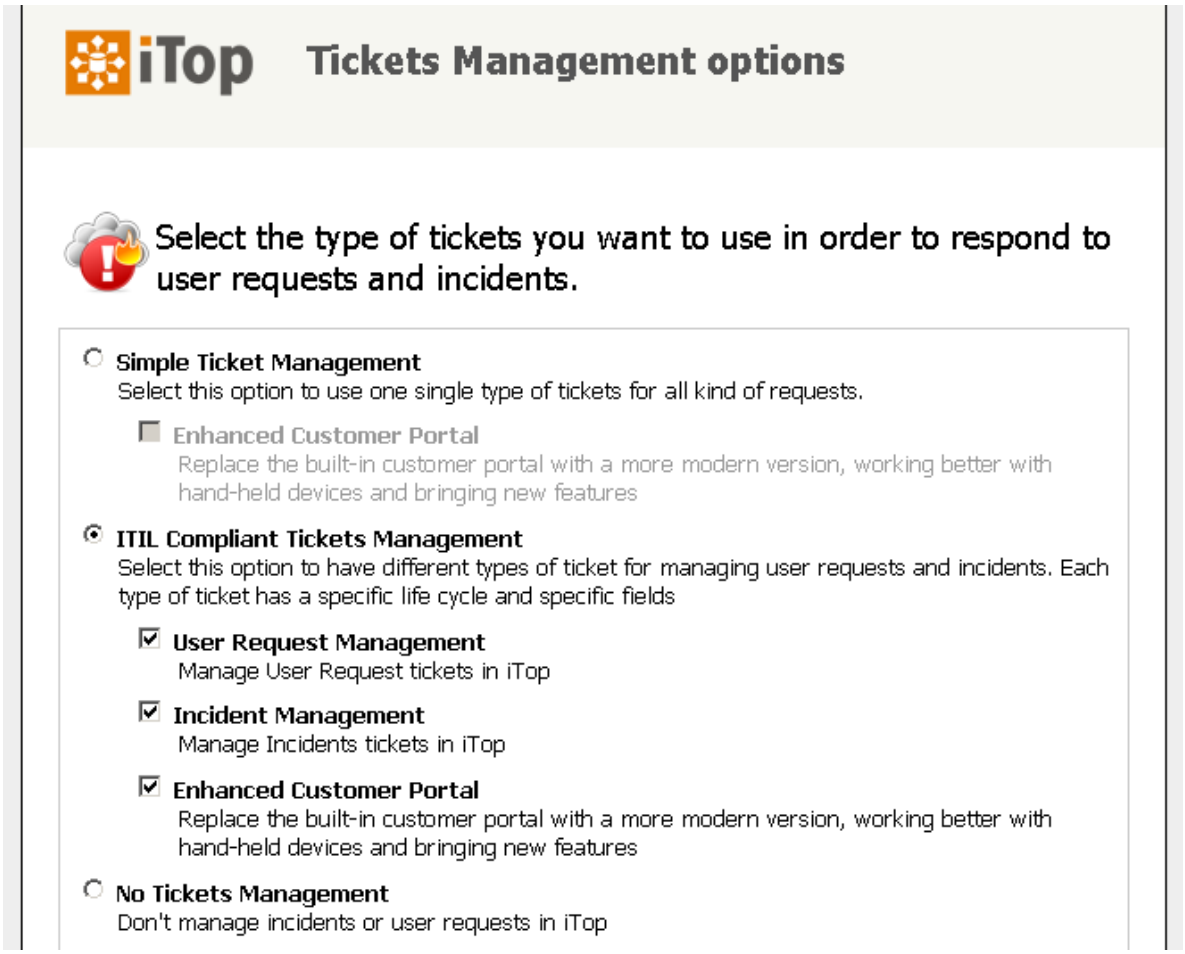
7. Seleccionar las opciones para el proceso de *Gestión de la configuración* que se ajusten a las necesidades de la organización.



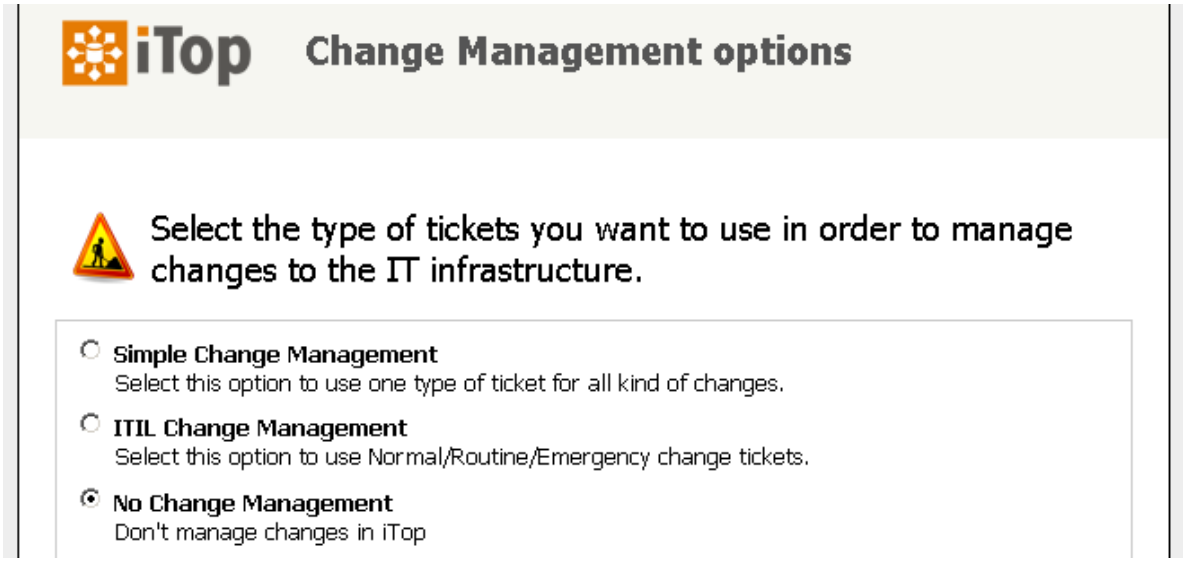
8. Seleccionar la opción requerida según las necesidades de la organización para la mesa de servicios.



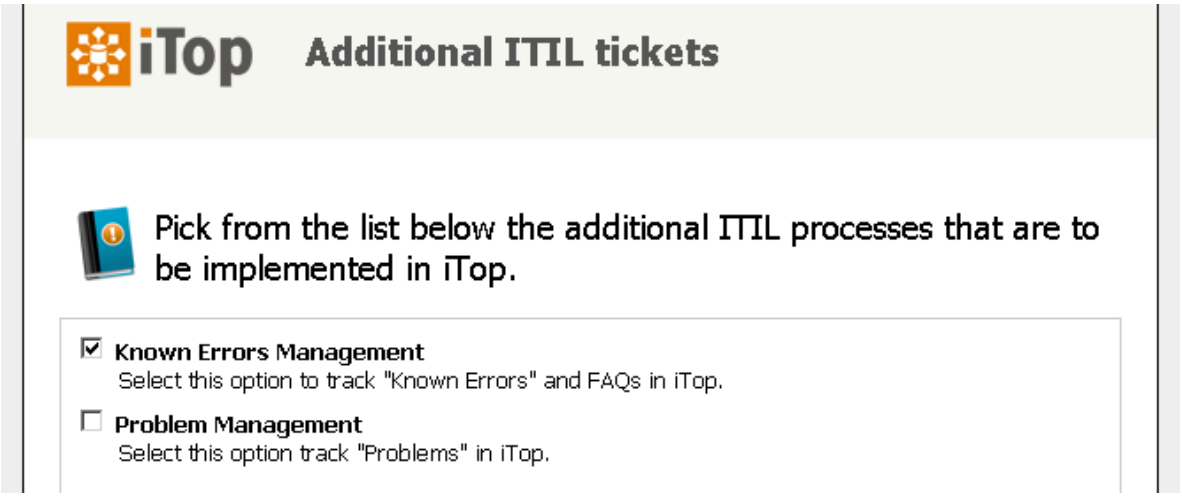
9. Seleccionar las opciones de acuerdo a las necesidades de la organización para la *gestión de incidentes y gestión de solicitudes*.



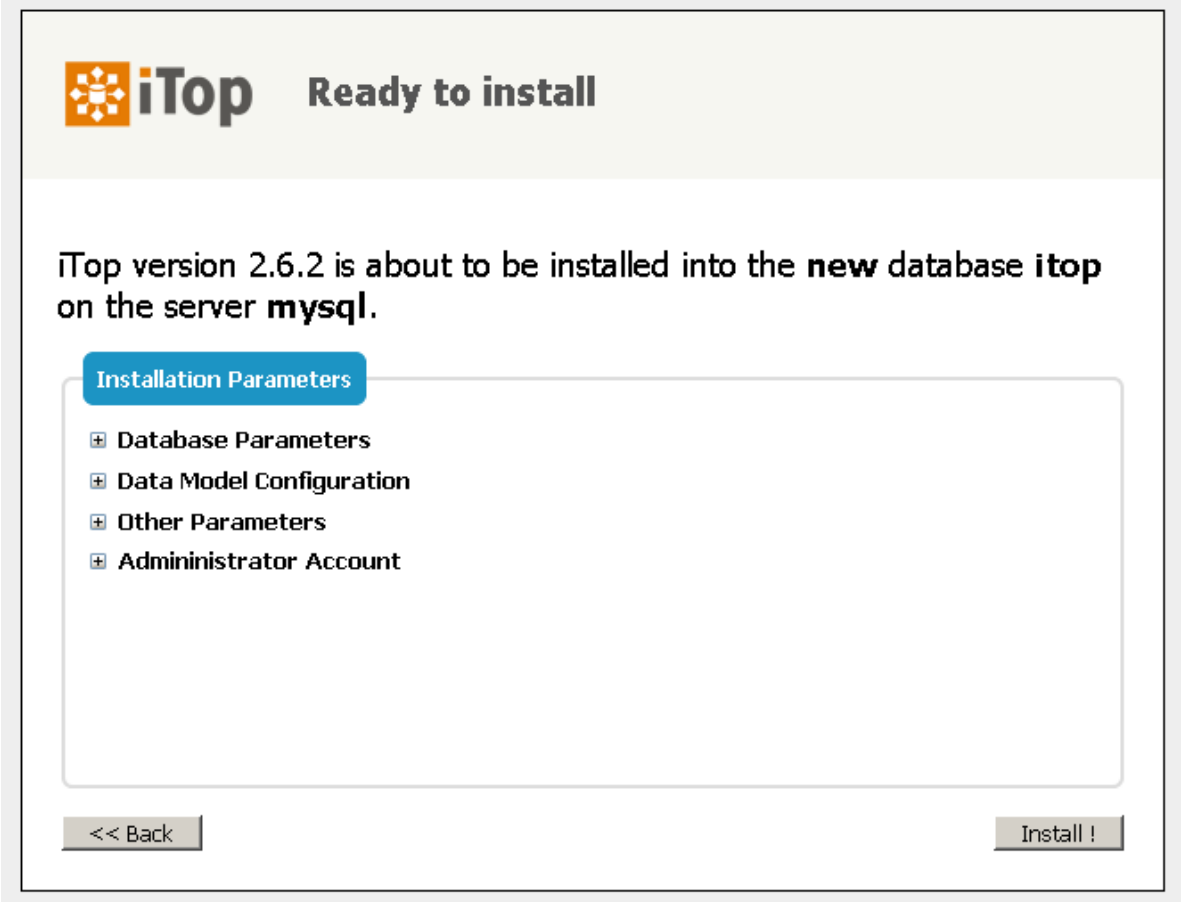
10. Seleccionar la opción requerida para la *gestión del cambio*.



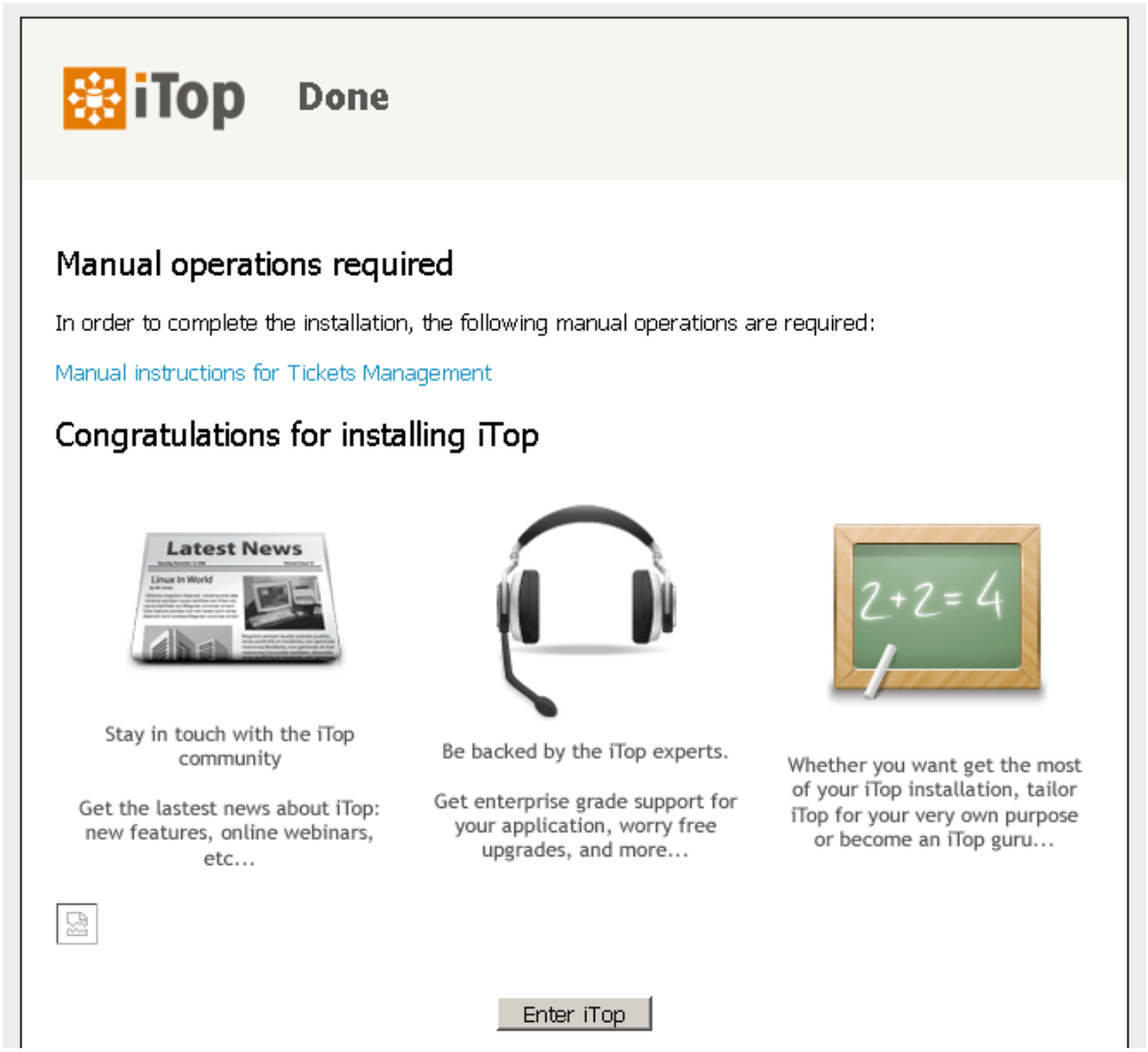
11. Seleccionar opciones adicionales para la *gestión de errores y gestión de problemas.*



12. Se instalará iTop dentro del servidor, confirmar para continuar la instalación o regresar para revisar las secciones anteriores.



13. Una vez instalado iTop, aparecerá la siguiente página indicando que eel proceso de instalación ha finalizado.



Configuración iTop como mesa de servicio.

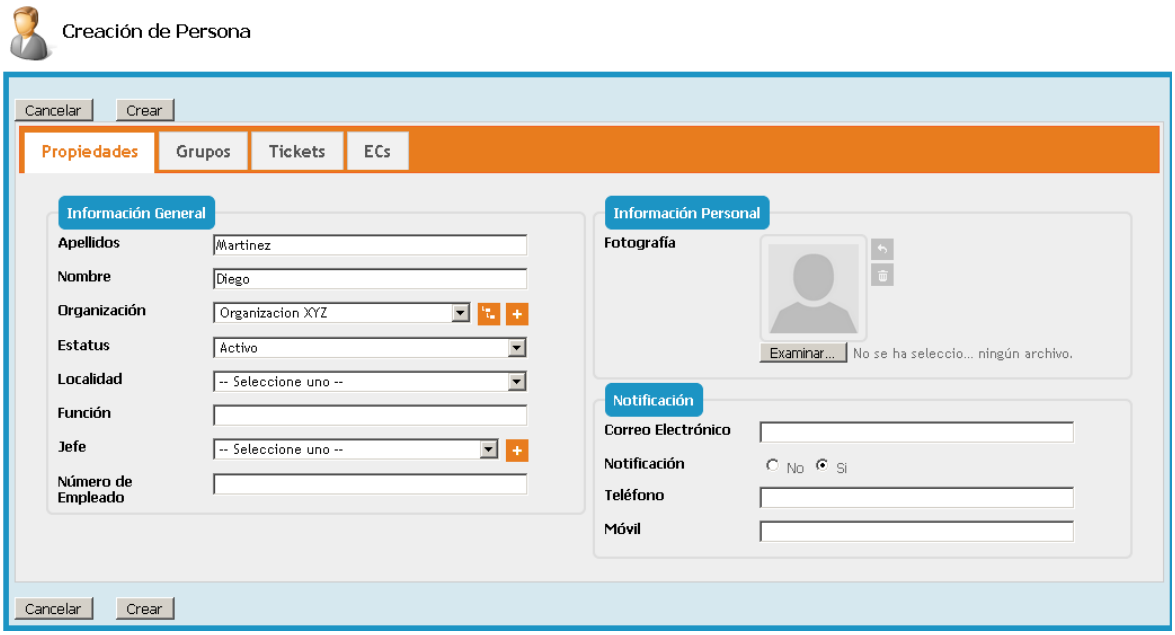
1. Modificar los datos de la organización.

Administración de Datos > Catálogos > Organizaciones > Modificar.



2. Agregar personas.

Administración de la configuración > Contactos > Nuevo Contacto > Persona



Persona	Nombre	Organización
Carlos Zapata	Carlos	Organizacion XYZ
Diego Martinez	Diego	Organizacion XYZ
Fernanda Gutierrez	Fernanda	Organizacion XYZ
José Peralta	José	Organizacion XYZ
Juan Albornoz	Juan	Organizacion XYZ

3. Crear grupos de trabajo y agregar personas/cargo a grupo.

Administración de la configuración > Contactos > Nuevo Contacto > Grupo de Trabajo







4. Crear usuarios y agregar permisos.

Herramientas Administrativas > Cuentas de Usuario > Usuario de iTop

* Agregar el perfil de *portal user* para usuario de mesa de servicios.

* Agregar los perfiles de: Suppor Agent, Service Desk Agent y Configuration Manager para gestor mesa de servicios.

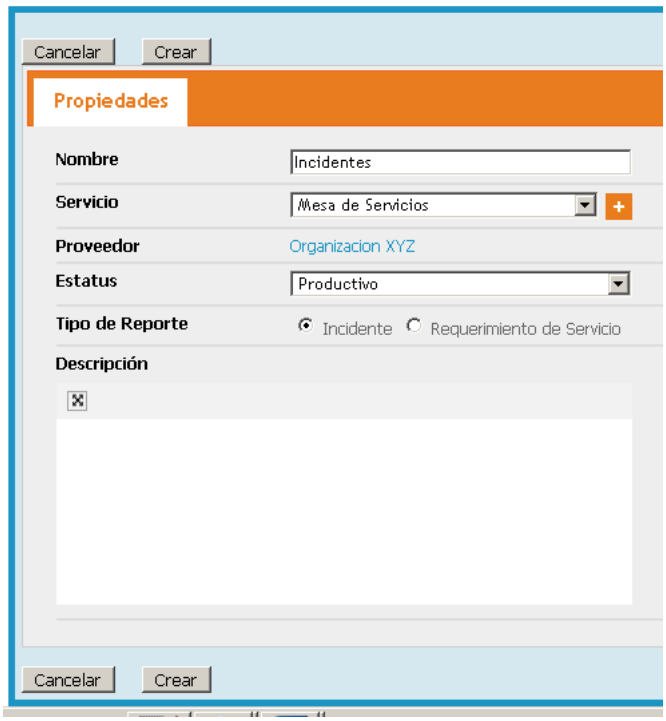
Usuario	Tipo de Cuenta	Nombre	Apellidos	Estatus	Cont
czapata	Usuario de iTop	Carlos	Zapata	Habilitado	Organizacion XYZ
dmartinez	Usuario de iTop	Diego	Martinez	Habilitado	Organizacion XYZ
fgutierrez	Usuario de iTop	Fernanda	Gutierrez	Habilitado	Organizacion XYZ
jalbornoz	Usuario de iTop	Juan	Albornoz	Habilitado	Organizacion XYZ
jperalta	Usuario de iTop	José	Peralta	Habilitado	Organizacion XYZ

5. Crear catálogo de servicios.

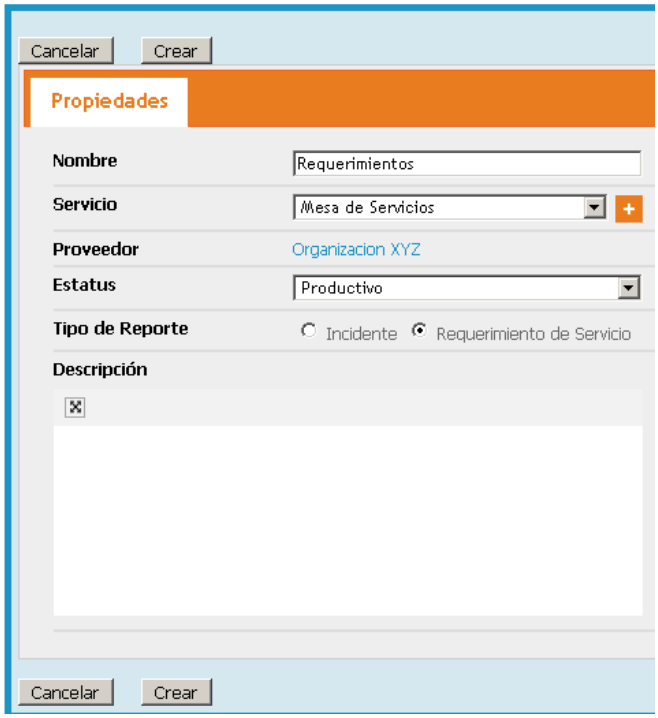
Administración de Servicios > Subcategorías de Servicio > Crear Subcategoría



Creación de Subcategoría



Creación de Subcategoría



Subcategorías de Servicio

Total: 2 Elemento(s)

Nuevo | Otras Acciones

Subcategoría	Servicio	Estatus	Tipo de Reporte	Proveedor
Incidentes	Mesa de Servicios	Productivo	Incidente	Organizacion XYZ
Requerimientos	Mesa de Servicios	Productivo	Requerimiento de Servicio	Organizacion XYZ

6. Crear un acuerdo con el cliente y asignar los servicios.

Administración de Servicios > Acuerdos con Clientes > Crear Acuerdo con Cliente

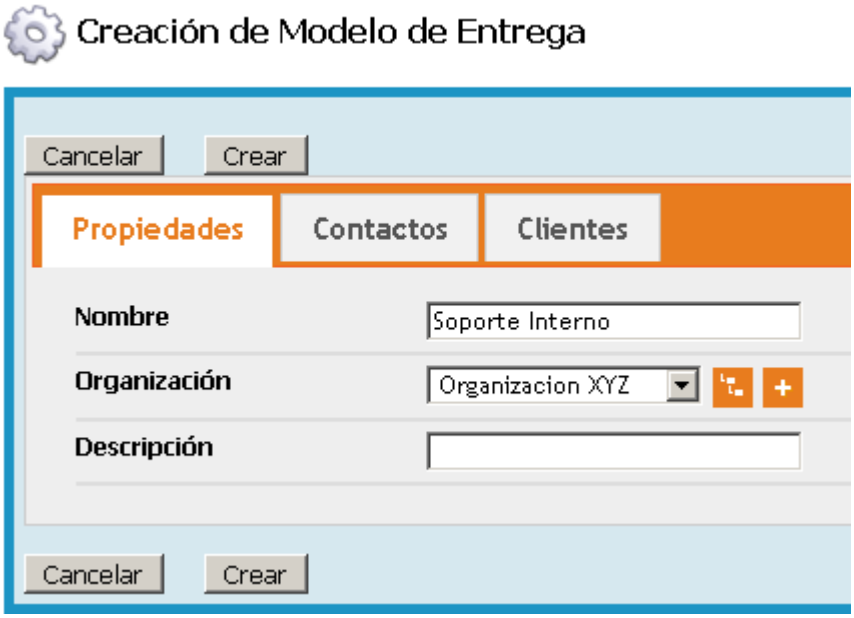
* Opcionalmente se puede agregar un SLA.



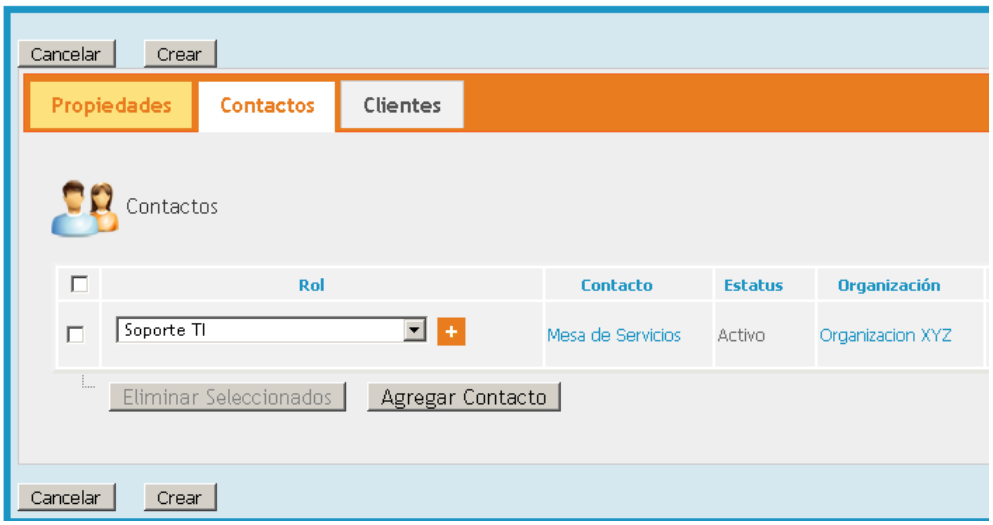


7. Agregar un modelo de entrega.

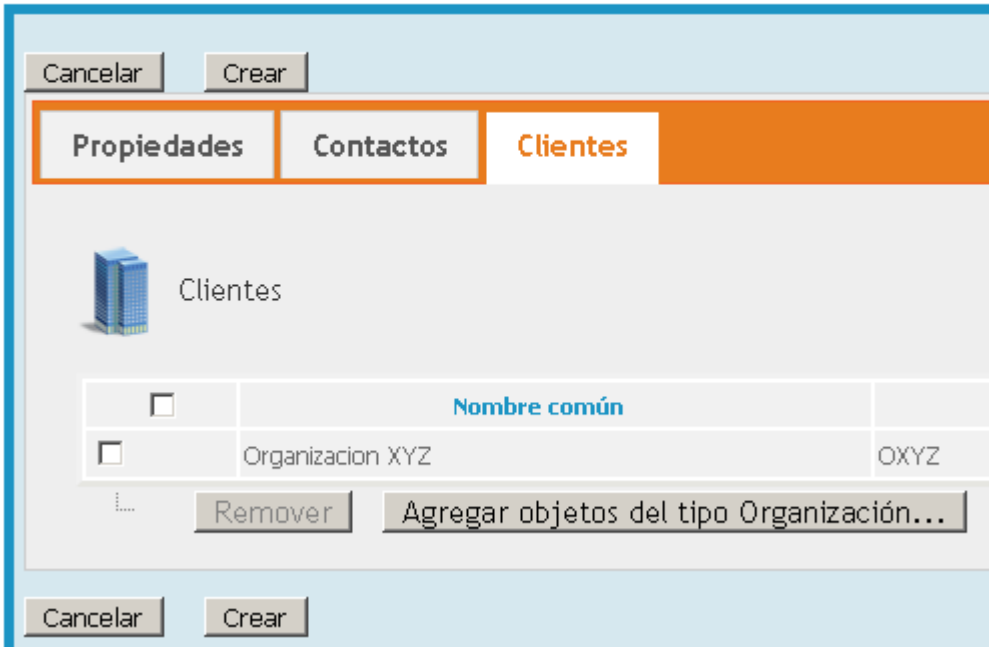
Administración de Servicios > Modelos de Entrega > Crear Modelo de Entrega



Creación de Modelo de Entrega



Creación de Modelo de Entrega



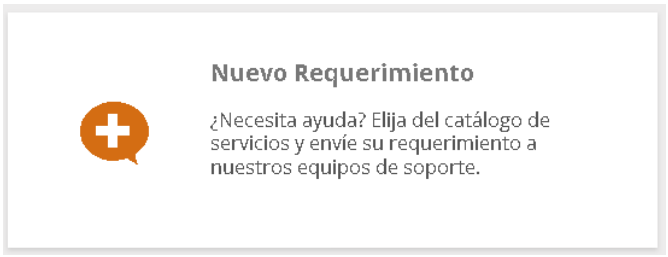
Agregar Incidentes y/o Requerimientos

1. Ingresar desde el portal

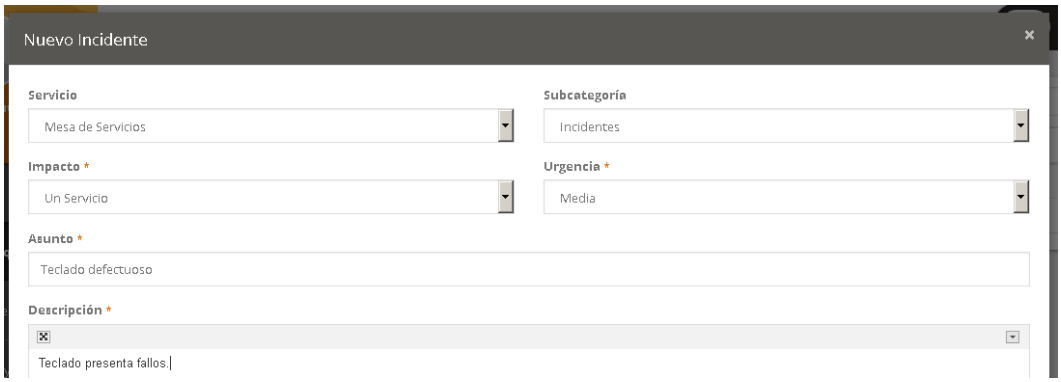


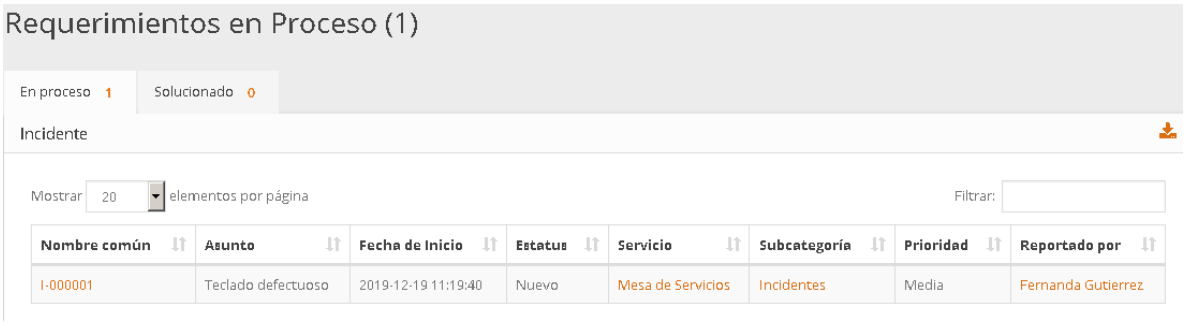
2. Ingresar requerimiento.

Nuevo Requerimiento > Seleccionar servicio



Familia de Servicios	Servicio	Subcategoría
Soporte	Mesa de Servicios	Incidentes
Soporte	Mesa de Servicios	Requerimientos





Atender Incidentes

1. Ingresar desde el portal.



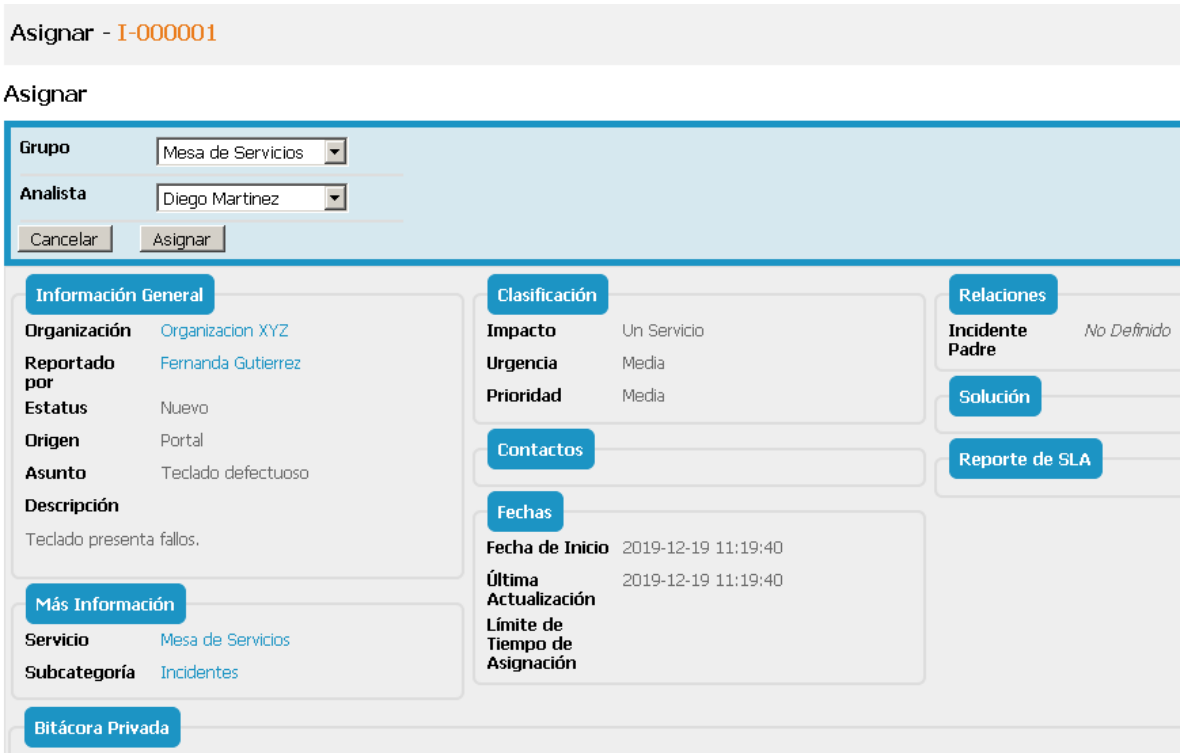
2. Gestionar Incidente

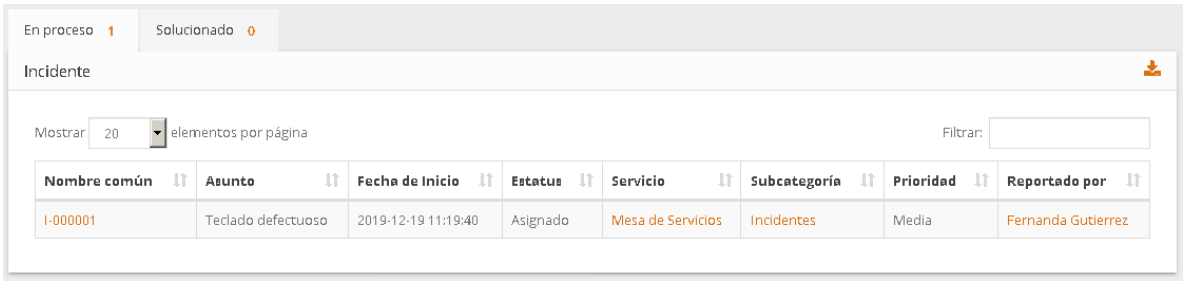
Administración de Incidentes > Incidentes Abiertos



3. Asignar Incidente

Otras Acciones > Asignar





4. Atender incidente

Otras Acciones > Pendiente/Marcar como Solucionado

* Para escalar, modificar el incidente, marcar la bandera de escalado y reasignar.

Actualizando I-000003 (Incidente) ×

Información General

Asunto
Instancia

Reportado por
José Peralta

Servicio
Mesa de Servicios

Subcategoría
Incidentes

Descripción
Fallo de facturación en instacia AWS

Solución
Cambiar cuenta de facturación.

Clasificación & Fechas

Estatus
Solucionado

Fecha de Inicio
2019-12-19 11:37:37

Impacto
Un Servicio

Última Actualización
2019-12-19 11:48:41

Urgencia
Alta

Fecha de Solución
2019-12-19 11:48:41

Prioridad
Alta

Analista
Diego Martinez