GLPI

- Estrutura de Categorias ITIL Recomendada

Estrutura de Categorias ITIL Recomendada

Acesso e Contas
├── Contas Institucionais
├── Egressos
├── Login no Domínio (LDAP / AD)
└── Recuperação de Conta / 2FA

Encaminhado / Declinado
└── Não é de TI

Equipamentos de TIC
├── Computadores
│ ├── Acionamento de Garantia
│ └── Diagnóstico Técnico
├── Impressoras / Scanners
│ ├── Driver / Mapeamento
│ ├── Impressora não imprime
│ ├── Reposição de Peças
│ │ └── Troca de Toner/Cartucho
│ └── Scanner
└── Periféricos
├── Cabos Multimídia
├── Monitores
└── Mouse / Teclado

Infraestrutura de TI
├── Backup
├── Equipamentos de Rede
│ ├── Firewall
│ ├── Roteadores
│ ├── Switches
│ └── VLAN / Configuração de Rede
├── Segurança Eletrônica
│ └── CFTV
├── Servidores / VMs
│ ├── DHCP / LDAP
│ ├── Job Server
│ ├── SICA

```
│   └── Storage / Drive Interno
└── Telefonia

Manutenção
├── Laboratórios
│   ├── Atualização de Softwares
│   ├── Preparação de Imagens (FOG)
│   │   ├── Atualização de Imagem
│   │   ├── Captura de Imagem
│   │   ├── Criação de Nova Imagem
│   │   └── Teste de Imagem
│   └── Revisão de Máquinas
└── Preventivos / Preparações

Redes e Conectividade
├── Internet
├── Ponto de Rede
├── Rede lenta / instável
└── Wifi

Salas e Equipamentos
├── Eventos / Agendamentos
│   ├── Laboratórios / Salas de Aula
│   ├── Sábado Letivo
│   └── Sala de Reuniões / Auditório
├── Infraestrutura da Sala
├── Ocorrências Disciplinares
│   ├── Danos a Equipamentos
│   ├── Jogos / Atividades não Autorizadas
│   ├── Movimentação Indevida de Equipamentos
│   ├── Ocorrência Disciplinar Geral
│   └── Uso Indevido de Equipamentos
├── Projetor / Projeção
├── Reserva de Equipamentos
│   └── Empréstimo de Notebook
└── Uso / Regulamento

Sistemas e Software
├── Instalação de Software
├── Licenças
│   └── Microsoft 365 A3 para Servidores
├── Serviços Web
│   └── SITE
└── Sistemas Institucionais
    ├── Email Acadêmico
    ├── Moodle
```

- Cadastro de Cursos/Usuários Ingressantes
- Plugins
- SUAP

Solicitações de TI
- Aquisição / Teste / Ateste
- CFTV
  - Requisição de Imagem das Câmeras
- Conexão e Equipamentos de TIC
- Gestão de Equipamentos
  - Desfazimento de Equipamentos
  - Movimentação de Equipamentos
  - Substituição de Equipamentos
- Instalação de Software
- Interno / Administrativo
- Suporte Geral / Dúvidas / Outros