Sistemas e Softwares

- Instalação de Softwares
  - Requisição de Software via GLPI
  - Requisição de Software via Google Docs
- SICA
- Microsoft 365
  - Atribuição de Licenças para Servidores
  - Atribuição de Licenças para alunos
- GLPI
  - Estrutura de Categorias ITIL Recomendada

Instalação de Softwares

Procedimentos da CTI para requisição instalação e entrega de novos softwares nas máquinas do campus

Requisição de Software via GLPI

Requisição de Software via Google Docs

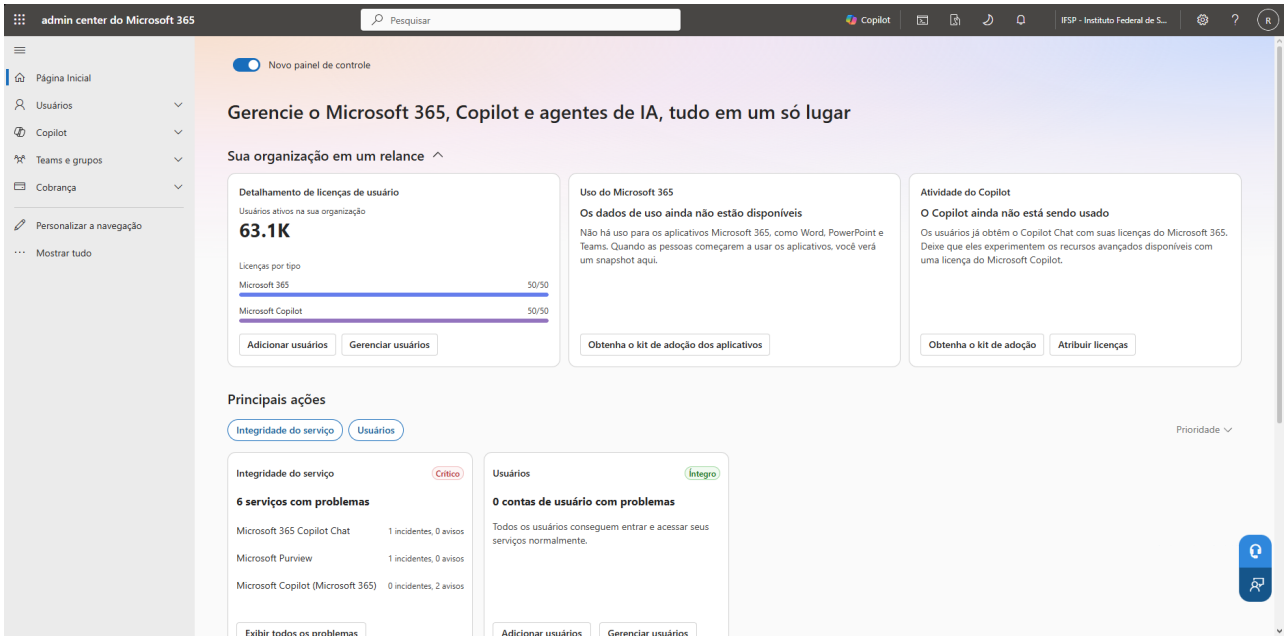
SICA

Procedimentos de Manutenção, implementação e implantação do SICA

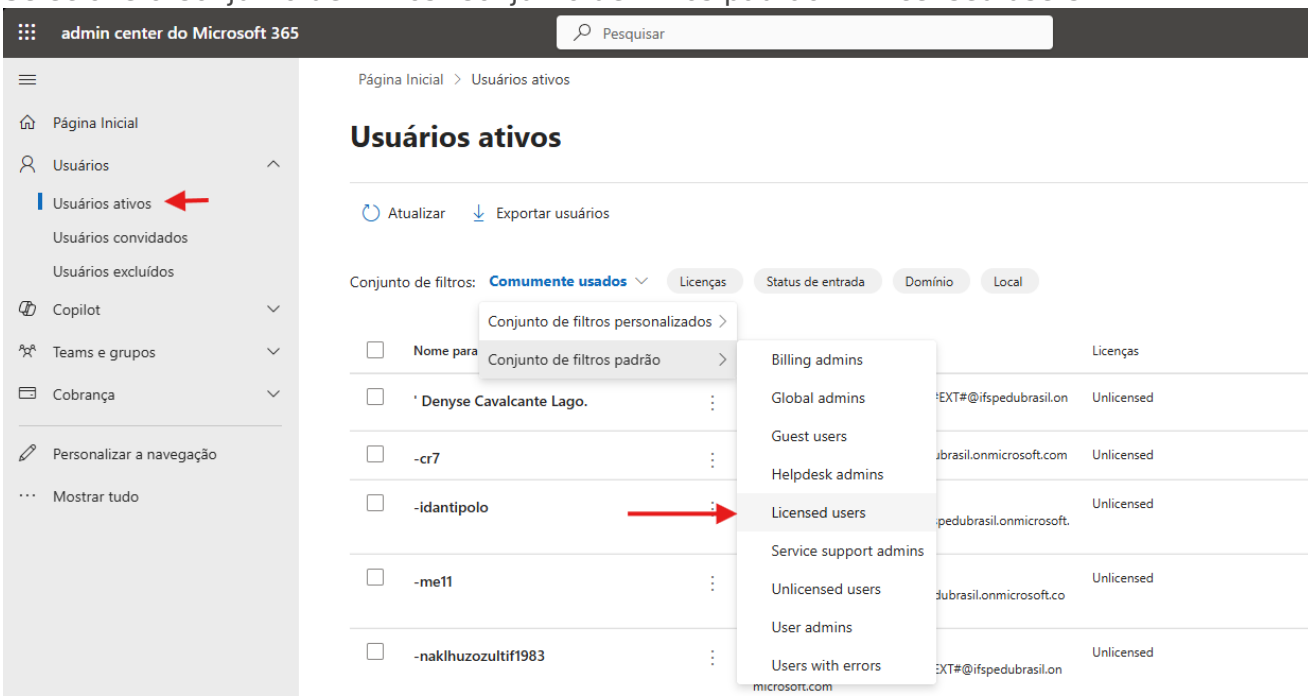
Microsoft 365

Atribuição de Licenças para Servidores

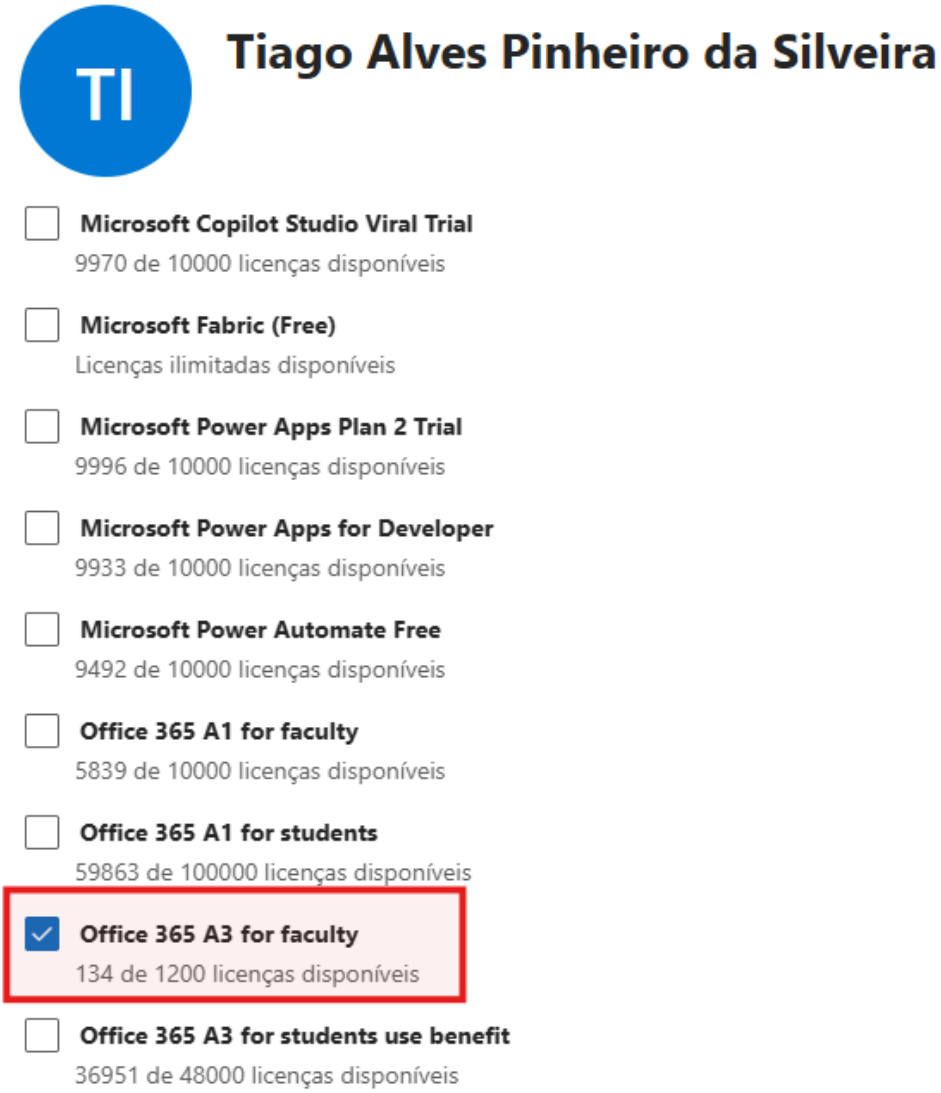
1. Acesse o site de administração da microsoft e logue com a sua conta -> admin.microsoft.com



2. Caso a barra de pesquisa tenha sumido, acesse em Usuários -> Usuários Ativos
    1. Selecione o Conjunto de Filtros: Conjunto de filtros padrão -> Licensed users



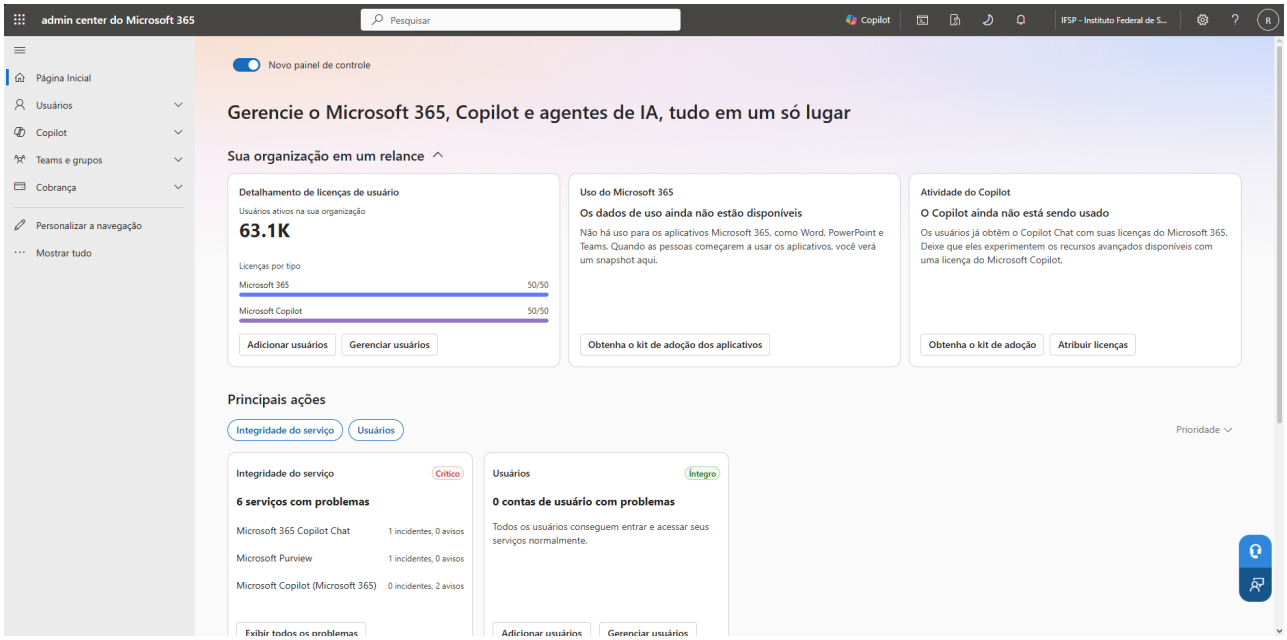
3. Procure pelo e-mail do aluno que solicitou a licença A3 na parte superior da interface
4. Clique em **Licenças e aplicativos**
5. Encontrar a licença atual(Provavelmente Office 365 A1 for faculty) e desmarcá-la
6. Atribuir a licença **Office 365 A3 for faculty**



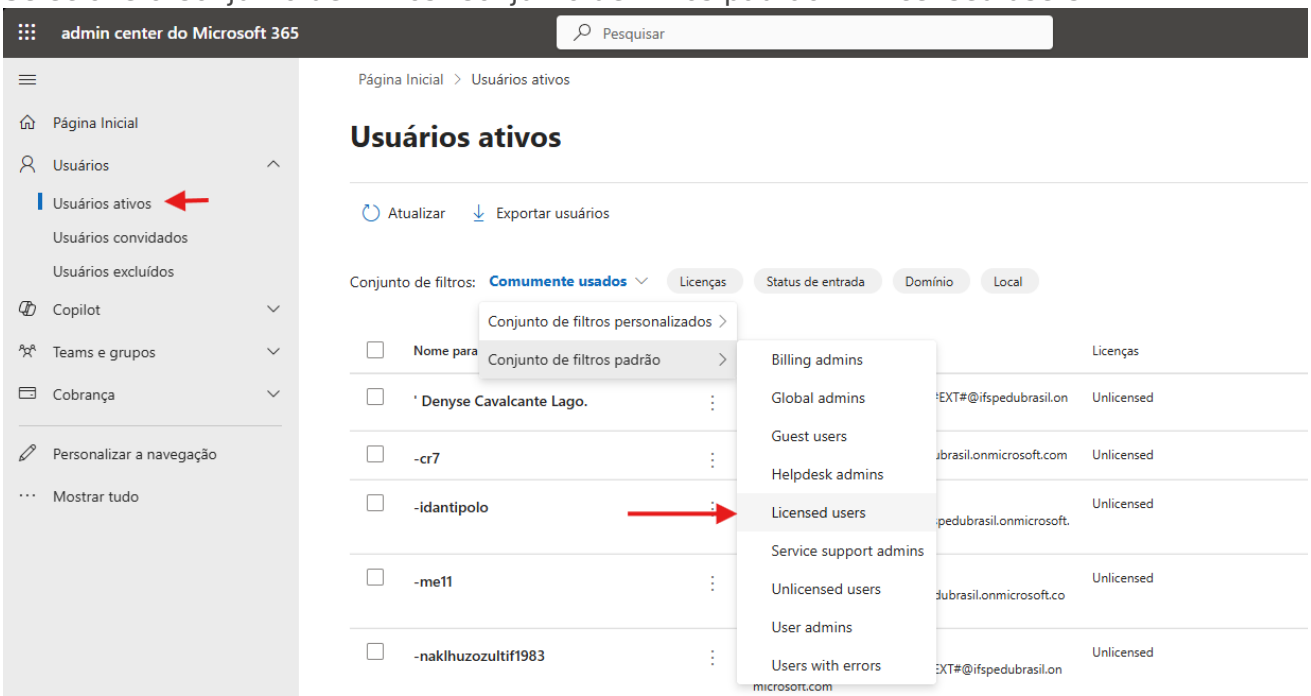
7. Salvar as alterações
8. A lista de atribuições no campus devem ser atualizadas aqui(encontrar aba PTB), lembrando que temos acesso a 32 licenças somente.
    1. Não existe um controle por parte da reitoria, para poder filtrar por campus, a microsoft entende o IFSP como um todo.
    2. Portanto, o controle é feito "manualmente" por nós.

Atribuição de Licenças para alunos

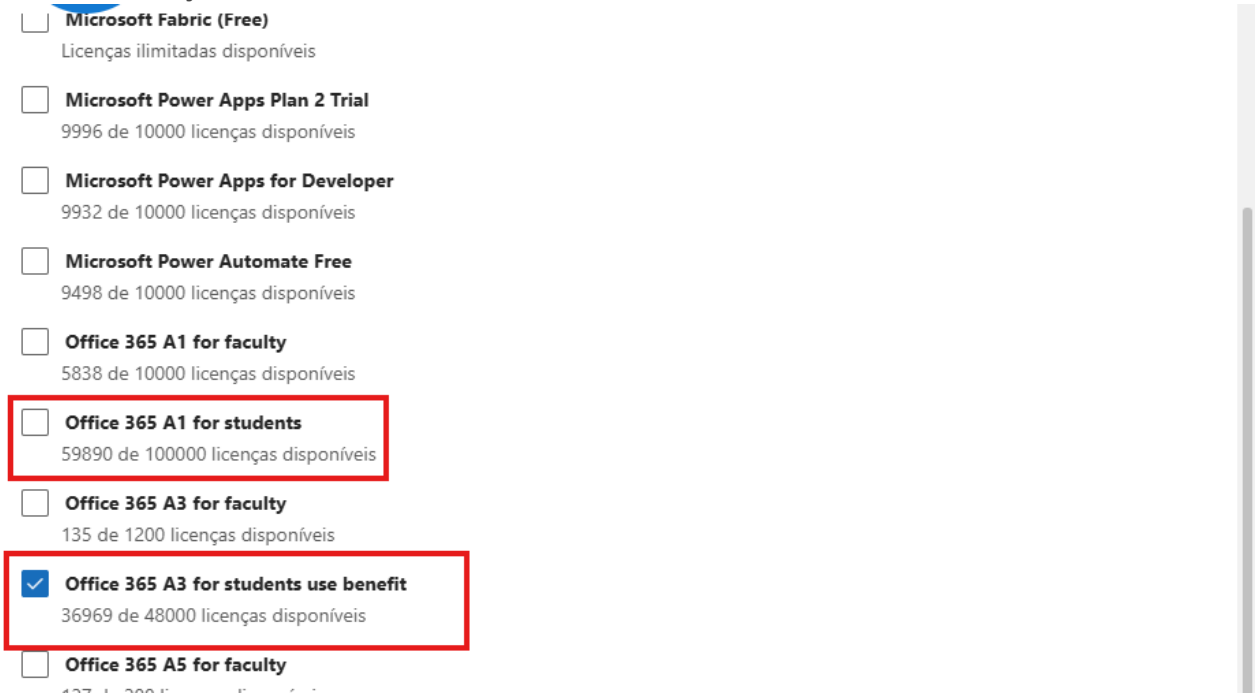
1. Acesse o site de administração da microsoft e logue com a sua conta -> admin.microsoft.com



2. Caso a barra de pesquisa tenha sumido, acesse em Usuários -> Usuários Ativos
    1. Selecione o Conjunto de Filtros: Conjunto de filtros padrão -> Licensed users



3. Procure pelo e-mail do aluno que solicitou a licença A3 na parte superior da interface
4. Clique em **Licenças e aplicativos**
5. Encontrar a licença atual(Provavelmente Office 365 A1 for students) e desmarcá-la
6. Atribuir a licença **Office 365 A3 for students use benefit**



7. Salvar as alterações
8. No GLPI finalizar o chamado com a solução **Atribuição Office A3**

GLPI

GLPI

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