

# Sistemas e Softwares

- Instalação de Softwares
  - Requisição de Software via GLPI
  - Requisição de Software via Google Docs
- SICA
- Microsoft 365
  - Atribuição de Licença para Servidores
- 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

Instalação de Softwares

# Requisição de Software via Google Docs

# SICA

Procedimentos de Manutenção, implementação e implantação do SICA

# Microsoft 365

# Atribuição de Licença para Servidores

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