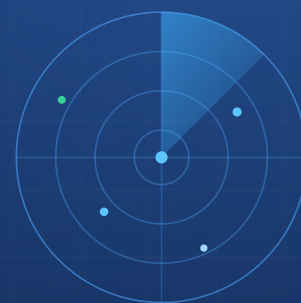


## BROCHURA DE FUNCIONALIDADES E VANTAGENS

# ITSM empresarial concebido para controlo, visibilidade e operações de serviço seguras.



O GrandLinks centraliza pedidos de serviço, inteligência de activos, controlo de SLA, suporte remoto, monitorização, segurança de endpoints, registos de governação e relatórios numa única plataforma de nível comercial.

**Centro de comando**

Controle serviços em departamentos, locais, províncias e escritórios remotos.

**Rapidez operacional**

Atribua, escale, agende e resolva o trabalho com responsabilidade clara.

**Preparação em segurança**

Combine protecção de acessos, visibilidade de endpoints, monitorização e informações de EDR.

**Controlo de auditoria**

Acompanhe licenças, contratos, certificados, custos e datas de expiração.

## PILARES DA PLATAFORMA EM DESTAQUE

**Help Desk**

tickets, catálogo, respostas, anexos

**SLA**

metas, políticas, incumprimentos, escalonamento

**Activos**

CMDB, inventário, propriedade, ciclo de vida

**Relatórios**

saúde, tickets, SLA, segurança, governação

**Suporte Remoto**

SSH, VNC, comandos, instalações

**Monitorização**

hosts, alertas, gravidade, gráficos

**EDR**

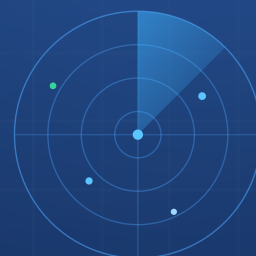
alertas, regras, agentes, vistas MITRE

**Governação**

licenças, contratos, certificados, fornecedores

## OPERAÇÕES DE SERVIÇO E RESPONSABILIZAÇÃO

## Transforme a prestação de serviços num modelo operacional mensurável.



**Área de foco:** execução do help desk, disciplina de SLA, controlo da carga de trabalho dos técnicos, dashboards e relatórios executivos.



### Dashboards Executivos e Operacionais

- Saúde do sistema em CPU, memória, disco, actualizações, antivírus, erros, rede e firewall
- Análise do estado dos tickets por departamento e localização
- Cartões de auditoria de segurança, distribuição de activos e destaques de falhas/bloqueios de aplicações



### Help Desk e Catálogo de Serviços

- Caixa de entrada de tickets com pesquisa, filtros, paginação, afixação e marcação com estrela
- Notificações em tempo real, pesquisa com IA/linguagem natural e respostas de ticket em texto formatado
- Anexos, responsáveis, atribuição de catálogo, visibilidade de SLA e linha temporal de actividade



### Agendamento de Técnicos

- Calendário semanal por técnico com agendamento por arrastar e largar
- Barra lateral de incidentes não atribuídos e tarefas associadas a tickets ou autónomas
- Suspenda/retome tarefas, confirme alterações do calendário e filtre por data ou técnico



### Gestão de SLAs

- KPIs de SLA, gráficos de tendências, conformidade diária e principais políticas cumpridas/incumpridas
- Repartições por prioridade, urgência, departamento, localização, estado e política
- Crie políticas, defina condições e configure regras de escalonamento

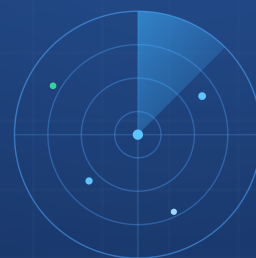


### Relatórios Multimódulo

- Tickets por responsável, emissor, departamento, localização e estado semanal
- Estado de SLA, incumprimento por política, estado por departamento/localização e relatórios das principais políticas
- Pesquisa, ordenação, filtros de data, paginação/carregar mais e capacidades de exportação

### VANTAGEM COMERCIAL

- A liderança recebe visibilidade mensurável em vez de actualizações operacionais fragmentadas
- As equipas trabalham a partir de uma única fonte de verdade, com responsabilidade e escalonamento claros
- O desempenho do serviço torna-se mais fácil de auditar, gerir e melhorar

INTELIGÊNCIA DE ACTIVOS, OPERAÇÕES REMOTAS E  
MONITORIZAÇÃO

## Saiba o que existe, onde está, como se comporta e como o apoiar remotamente.

**Área de foco:** visibilidade de activos baseada em CMDB, ciclo de vida dos endpoints, acções remotas, monitorização de infraestrutura e evidências de dispositivos.



### Gestão de Activos / CMDB

- Dashboard de activos com visão geral por categoria, tendências de saúde, estado de segurança e problemas de aplicações
- Inventário de computadores com pesquisa, filtros, ordenação, exportação e personalização de colunas
- Hardware, software, documentação de TI, tickets relacionados, alertas, registos de eventos e histórico de alterações



### Cobertura Completa de Inventário

- Registos de computadores, monitores, impressoras, software, dispositivos de rede e activos genéricos
- Inventário de impressoras SNMP e locais com filtros, exportação e páginas de detalhe
- Vista de mapa para localizações de activos e dispositivos em vários locais



### Suporte Remoto / Hyper Commands

- Pedidos de instalação remota de software com acompanhamento de estado e histórico
- SSH remoto para dispositivos online e visibilidade das sessões activas
- Consola remota VNC baseada em navegador com selector de dispositivos e controlos da barra de ferramentas



### Monitorização

- Dashboards baseados em Zabbix com gráficos, medidores, mapas e widgets de localização de hosts
- Listas de hosts, assistente de hosts, grupos, modelos e gráficos de desempenho por host
- Problemas activos filtrados por gravidade, grupo, etiqueta, reconhecimento e supressão

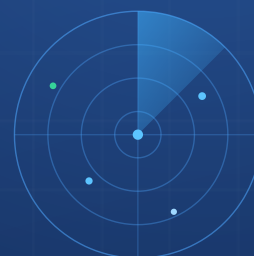


### Evidências e Protecção de Endpoints

- Visão geral de segurança remota com selector de dispositivos e opções de comando adaptadas ao sistema operativo
- Histórico de comandos e estado dos comandos em tempo real
- Capturas de ecrã remotas, fotografias da câmara, gravações de voz, pontos de acesso Wi-Fi e consulta de geolocalização

## SEGURANÇA, GOVERNAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO

## Controle acessos, proteja endpoints e mantenha os registos de governação prontos para a tomada de decisão.



**Área de foco:** protecção de início de sessão, EDR, licenças, contratos, certificados, utilizadores, funções, integrações e visibilidade dos módulos licenciados.



### Autenticação e Segurança de Acessos

- Início de sessão com nome de utilizador/palavra-passe, código de dois factores e validação reCAPTCHA v3
- Validação de licença durante o início de sessão e bloqueio do utilizador após tentativas falhadas repetidas
- Token de reposição de palavra-passe válido durante 30 minutos e orientação para a detecção de contas LDAP



### Gestão de EDR

- Detecções, prevenções, contagens de ransomware e repartições por gravidade
- Vistas de técnicas MITRE, endpoints impactados, utilizadores e sistemas operativos
- Alertas Elastic, regras de detecção e inventário de agentes Fleet com filtros



### Registos de Governação

- Dashboards para KPIs de licenças, contratos e certificados
- Tendências de expiração, repartições por fornecedor e departamento, gráficos de estado/tipo e destaques de itens a expirar
- Acompanhe fornecedor, produto, tipo, quantidade, proprietário, departamento, custo e expiração de certificados



### Controlo de Utilizadores, Funções e Organização

- Directório de utilizadores com acções de criar, editar, desactivar e bloquear
- Gestão de funções, permissões, grupos, departamentos, localizações e aliases de computador
- Resolução de permissões de múltiplas funções para evitar a escalada de privilégios através de combinações de funções



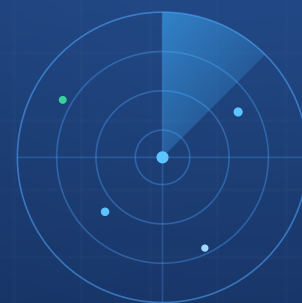
### Definições e Integrações

- Definições de idioma, modo de apresentação, estilo de mapa, formato de código de barras e política de privacidade
- Estratégia de atribuição de tickets por departamento ou localização
- Configuração de LDAP, SMTP, segregação IMAP, encaminhamento de caixas de correio, SNMP e Zabbix



### Visibilidade de Licenças e Direitos

- Estado da subscrição e visibilidade da expiração
- Vista dos direitos de módulos licenciados para acesso controlado aos módulos
- Limites de capacidade associados à licença activa para um crescimento controlado da plataforma



## RESUMO DAS VANTAGENS COMERCIAIS

## Da actividade de TI dispersa a operações digitais governadas.

Quatro resultados institucionais que transformam o GrandLinks numa única camada de controlo para serviço, activos, segurança e auditoria.

**Controlo**

Comando centralizado de serviços e activos.

**Eficiência**

Menos acompanhamentos manuais e acção mais rápida.

**Segurança**

Visibilidade de endpoints, acessos e auditoria.

**Soberania**

Os dados operacionais permanecem sob controlo institucional.

O GrandLinks transforma a actividade de TI dispersa em **operações digitais governadas** — uma plataforma de nível comercial para **ver, governar e proteger** os serviços institucionais.

PULSAR