



COMANDO E CONTROLO · VISIBILIDADE · GOVERNAÇÃO · SEGURANÇA

GRANDLINKS ITSM

Catálogo de Funcionalidades

Referência de funcionalidades e subfuncionalidades dos módulos documentados do GrandLinks ITSM

ÂMBITO Este catálogo lista os módulos documentados do GrandLinks ITSM num formato compacto.

O QUE INCLUI

Plataforma e Activos

Dashboard, CMDB, inventário, ciclo de vida

Serviço e Operações Remotas

Helpdesk, agendamento, Hyper Commands

Monitorização e SLA

Hosts, alertas, conformidade

Governança e Administração

Licenças, utilizadores, definições, integrações

Segurança e Acesso

Autenticação, 2FA, recuperação, auditoria

01 Visão Geral da Plataforma, Dashboard e Gestão de Activos

O GrandLinks ITSM centraliza a gestão de serviços de TI, o controlo de activos, a monitorização, o suporte remoto, a governação, a administração de utilizadores, a autenticação e a configuração. Liga a actividade de suporte diária à visibilidade da infraestrutura, à propriedade, às verificações de segurança e à elaboração de relatórios operacionais.

Dashboard Principal

OBJECTIVO Dar aos gestores e às equipas técnicas uma visão de centro de comando antes de abrir as páginas detalhadas dos módulos.

- As Pontuações Médias de Saúde do Sistema resumem a saúde do sistema, a segurança, a saúde das aplicações e o estado do hardware.
- As Pontuações Globais Históricas mostram se o ambiente está a melhorar, estável ou a degradar-se ao longo do tempo.
- Os widgets de auditoria de segurança destacam as condições de BitLocker, Secure Boot, bateria, antivírus, firewall e actualizações críticas do Windows.
- Os widgets de tickets e de responsáveis resumem a movimentação recente do estado dos tickets, a carga de trabalho por departamento, a carga de tickets e o desempenho dos técnicos.
- Os widgets de estabilidade de aplicações identificam as aplicações com mais bloqueios e falhas, com relatórios de detalhe (drill-down) para investigação.

Gestão de Activos

OBJECTIVO Gerir o inventário técnico e a propriedade de negócio de computadores, monitores, impressoras, software, dispositivos de rede e todos os dispositivos controlados.

- O Dashboard de Activos inclui contadores de activos, cartões de pontuação, gráficos históricos, estado dos PCs, distribuição por fabricante, widgets de estabilidade e cartões de alerta.
- A lista de Computadores suporta pesquisa, filtros, paginação, vista de mapa, visibilidade de estado e acesso directo aos Detalhes do Computador.
- As acções da lista de computadores incluem VNC, SSH, Instalar Software, Adicionar Um Documento e Adicionar Nota.
- Os Detalhes do Computador incluem os separadores Resumo, Detalhes, Documentação de TI, Tickets, Software, Registo de Eventos e Alterações.
- A edição do computador actualiza o departamento, a localização, o edifício, o piso, a sala, o número de inventário, o número de PO e o estado.
- A Análise de Rede e as Informações de Rede do Computador suportam a análise de IP/CIDR, os blocos de rede e a revisão de portas abertas.
- Páginas de inventário separadas cobrem Monitores, Impressoras, Software, Dispositivos de Rede e Todos os Dispositivos.
- A página de Monitores centra-se no inventário de ecrãs, incluindo detalhes de modelo/fabricante, número de série ou informação descritiva, e o computador associado, quando disponível.
- A página de Impressoras abrange dois tipos de impressora: impressoras de rede SNMP descobertas ou monitorizadas através de informação de rede/SNMP, e impressoras Locais instaladas directamente nos computadores dos utilizadores.
- As páginas de Software, Dispositivos de Rede e Todos os Dispositivos fornecem o inventário de aplicações, os dispositivos de infraestrutura descobertos e uma vista de activos consolidada entre categorias.

02 Gestão de Serviços e Operações Remotas

Helpdesk

OBJECTIVO Controlar o ciclo de vida do ticket, desde a criação do pedido até à atribuição, ao acompanhamento, à comunicação e ao fecho.

- O Dashboard do Helpdesk fornece o estado dos tickets, a distribuição de tickets, a visibilidade por departamento, os resumos por responsável e relatórios operacionais.
- A página de Tickets fornece pesquisa, filtros, definições, paginação, ordenação, estado do ticket, prioridade, urgência, solicitante, responsável, departamento e visibilidade de localização.
- Os utilizadores podem alternar entre a pesquisa normal por palavra-chave e a pesquisa de tickets assistida por IA em linguagem natural.
- A criação de tickets suporta título, conteúdo, tipo, prioridade, urgência, categoria, departamento, localização e associação a activos.
- Os tickets de catálogo normalizam os pedidos recorrentes através de modelos de ticket predefinidos.
- Os detalhes do ticket incluem o histórico de actividade, respostas, atribuições, contexto do activo associado e acompanhamento da responsabilidade.
- As Definições de Atribuição de Tickets definem a atribuição automática por departamento ou por localização.

Agendamento de Técnicos

OBJECTIVO Planear tarefas de serviço por técnico, data, intervalo de tempo, prioridade, estado, tempo estimado e relação com o ticket.

- Os calendários diários e semanais dos técnicos mostram o trabalho planeado por técnico e por intervalo de tempo.
- A barra lateral de Tarefas de Serviço inclui as vistas Não Atribuídas, Não Resolvidas e Todas as Tarefas.
- A pesquisa e os filtros de tarefas suportam o foco por departamento, localização, intervalo de datas e técnico.
- O agendamento por arrastar e largar move tarefas entre técnicos e intervalos de tempo, com confirmação.
- Os formulários de tarefa incluem título, descrição, ticket relacionado, prioridade, estado, tempo estimado e responsável.
- As tarefas podem ser associadas a tickets ou criadas como actividades agendadas autónomas.
- O comportamento de suspender e retomar suporta o trabalho pausado e continuado.

Hyper Commands

OBJECTIVO Fornecer ferramentas de execução remota para implementação, acesso a terminal, suporte de ambiente de trabalho remoto e acompanhamento de sessões.

- A Instalação de Software suporta pedidos de instalação remota, acompanhamento de estado, histórico, pesquisa e filtragem.
- O SSH Remoto liga-se a dispositivos online através de sessões de terminal baseadas em navegador.
- As vistas de sessões SSH activas mostram a actividade de acesso remoto actual e anterior.
- A Consola Remota fornece suporte visual VNC/noVNC baseado em navegador.
- O selector de dispositivos e a tabela de Sessões Activas mostram os dispositivos de destino, o estado da sessão, o utilizador, a hora de início e o estado de desconexão.
- Os controlos da barra de ferramentas incluem protecção de bloqueio/controlo, controlos de teclado, ecrã inteiro, recolher e desligar.

03 Monitorização e SLA

Monitorização

OBJECTIVO Monitorizar a disponibilidade da infraestrutura, a saúde dos hosts, os problemas, os alertas, os grupos, os modelos e a visibilidade operacional da rede.

- O dashboard de Monitorização inclui gráficos, medidores, mapas e widgets de localização de hosts.
- A lista de Hosts suporta pesquisa, filtros, interface, disponibilidade, etiquetas, modelos, estado, dados mais recentes e indicadores de problemas.
- O assistente Criar Host suporta o registo estruturado de hosts monitorizados.
- Os grupos de hosts e os modelos de monitorização organizam os dispositivos e normalizam o comportamento de monitorização.
- A vista de Problemas Activos e alertas suporta a filtragem por gravidade, grupo de hosts, etiquetas, reconhecimento e supressão.
- Os gráficos de desempenho por host mostram o comportamento de cada host monitorizado.

Gestão de SLAs

OBJECTIVO Definir e monitorizar os compromissos de serviço, a conformidade, o risco de incumprimento, o comportamento de escalonamento e a responsabilização pelo desempenho do suporte.

- Os dashboards e KPIs de SLA resumem a conformidade, o desempenho cumprido e incumprido, a antiguidade e o risco de serviço.
- As repartições e os filtros podem abranger intervalo de datas, prioridade, urgência, departamento, localização, estado e política de SLA.
- A gestão de políticas de SLA suporta a criação, edição, eliminação, definição de metas e controlo do ciclo de vida das políticas.
- O construtor de regras faz corresponder os tickets ao comportamento de SLA correto.
- A configuração de escalonamento suporta o acompanhamento operacional quando os compromissos de serviço estão em risco.
- Os gráficos de conformidade diária e as principais políticas cumpridas ou incumpridas apoiam a revisão pela gestão.

04 Governação, Gestão de Utilizadores e Definições

Governação

OBJECTIVO Acompanhar e controlar licenças de software, contratos com fornecedores, certificados digitais, propriedade, custo, datas de renovação e risco de expiração.

- O dashboard de Governação mostra os KPIs de licenças, contratos e certificados.
- As tendências de expiração, as repartições por fornecedor e por departamento e os gráficos de estado/tipo apoiam a visibilidade da gestão.
- Os destaques de itens a expirar mostram as licenças, contratos e certificados que requerem acção.
- A gestão de licenças de software suporta as acções de criar, analisar, editar e eliminar.
- Os campos de licença incluem fornecedor, produto, tipo de licença, quantidade utilizada, quantidade total, departamento, proprietário e datas.
- Os contratos com fornecedores incluem ciclo de vida, renovação, contactos, propriedade, datas, custos e moeda.
- Os certificados SSL ou digitais acompanham o domínio, o emissor, o número de série, as datas de validade, o estado, o proprietário, o departamento e a expiração.

Gestão de Utilizadores

OBJECTIVO Administrar utilizadores, direitos de acesso, dados da organização, comportamento das funções, grupos, localizações, aliases e histórico de auditoria de início de sessão.

- O directório de utilizadores suporta criar, editar, eliminar, bloquear, pesquisar e paginação.
- Os formulários de utilizador incluem informações básicas, mapeamento de funções, mapeamento de estação de trabalho, grupos, departamento, localização, estado da conta e resumo do perfil.
- O suporte para reatribuição de tickets preserva a responsabilidade operacional quando as alterações de utilizador afectam os tickets atribuídos.
- As funções suportam criar, editar, eliminar, separadores visíveis, utilizadores atribuídos e permissões.
- As permissões utilizam Total, Leitura ou Nenhum por módulo e subpágina.
- A resolução de permissões de múltiplas funções aplica o nível de permissão mais baixo para evitar a escalada de privilégios.
- Os grupos, departamentos, localizações de escritório/local, aliases de computador, filtros de auditoria de início de sessão e a personalização de colunas de auditoria apoiam a administração.

Definições

OBJECTIVO Centralizar as preferências do utilizador e a configuração do sistema para apresentação, idioma, atribuição, identidade, e-mail, polling e integração de monitorização.

- O painel de notificações inclui Todas, Não lidas, Alertas e Marcar Todas como Lidas.
- O menu do utilizador inclui O Meu Perfil, Idioma e Região, Definições da Conta e Terminar Sessão.
- Idioma e Região suporta Inglês e Português.
- O Modo de Apresentação de Tabelas suporta o Modo de Paginação e o Modo Carregar Mais.
- O Modo e Estilo do Mapa suporta Ruas, Satélite, Escuro e Claro.
- As Definições de Código de Barras suportam Code 39 e Code 128.
- As Definições de Atribuição de Tickets escolhem a atribuição por departamento ou por localização.
- As páginas de configuração LDAP, SMTP, IMAP, SNMP e Zabbix ligam a plataforma a serviços externos.

Autenticação e Recuperação de Palavra-passe

OBJECTIVO Proteger o acesso à plataforma, validar utilizadores, aplicar verificações de segurança e apoiar a recuperação segura de contas.

- O início de sessão com nome de utilizador e palavra-passe fornece o acesso padrão à conta.
- A autenticação de dois factores utiliza um código de seis dígitos para verificação adicional.
- A validação reCAPTCHA v3 e a validação do estado da licença são verificadas durante o início de sessão.
- Um utilizador é bloqueado após quatro tentativas de início de sessão falhadas.
- Um início de sessão bem-sucedido redireciona o utilizador para o primeiro módulo permitido.
- A reposição da palavra-passe pode ser solicitada por endereço de e-mail ou nome de utilizador.
- O e-mail de reposição de palavra-passe contém um token de utilização única válido durante 30 minutos.
- A detecção de contas LDAP fornece orientação ao administrador quando o controlo da palavra-passe pertence ao directório.

Agrupamento Operacional de Funcionalidades

- Visibilidade e relatórios: dashboards, cartões de pontuação, contadores, mapas, widgets, relatórios, gráficos, filtros, ordenação, paginação e exportação.
- Prestação de serviço: Helpdesk, tickets, pedidos de catálogo, agendamento de técnicos, regras de atribuição, histórico de actividade, âmbito de SLA e acompanhamento.
- Controlo de activos: computadores, monitores, impressoras, software, dispositivos de rede, todos os dispositivos, detalhes do computador, edição, documentação, notas, registos de eventos e alterações.
- Suporte remoto: VNC, SSH, instalação de software, consola remota, selector de dispositivos, sessões activas, acções de desconexão, controlos da barra de ferramentas e histórico.
- Segurança e acesso: autenticação, 2FA, reCAPTCHA, bloqueio por tentativas falhadas, recuperação de palavra-passe, auditoria de início de sessão, BitLocker, actualizações, antivírus, firewall, bateria e problemas de monitorização.
- Governação e administração: licenças, contratos, certificados, utilizadores, funções, permissões, grupos, departamentos, localizações, aliases, idioma, código de barras, LDAP, SMTP, IMAP, SNMP e Zabbix.