



SERVICEDESK PLUS

GUIA DAS MELHORES PRÁTICAS

Lições para otimizar o uso e maximizar o sucesso

ManageEngine
ServiceDesk Plus

Agradecemos por ter escolhido o ServiceDesk Plus para que sua organização forneça serviços de TI de excelência. Antes de instalar o produto, reserve alguns minutos para examinar algumas das nossas melhores práticas. Todas elas são baseadas em nossa experiência, pesquisa e testes de produtos.

O documento contém as seguintes seções:

- Requisitos de hardware
- Sistemas operacionais
- Bancos de dados
- Navegadores
- Prevenção de perda de dados
- Segurança de dados

1.0 Requisitos de hardware:

Ao escolher o servidor de aplicações, considere o número de logins de técnicos simultâneos, o número de nós que você deseja gerenciar e o número de tickets criados por dia. A tabela a seguir fornece a configuração de hardware recomendada para instalar o ServiceDesk Plus.

Nº de logins de técnicos simultâneos	Nº de ativos	Nº de tickets/dia	Sistema operacional	RAM	Espaço em disco	Banco de dados
5 - 20	500 - 1000 ou nenhum ativo	20 - 70	Windows Server 2008 (32/64 bits)	4/8 GB	50 - 80 GB	PostgreSQL (padrão)
20 - 50	500 - 1000	60 - 130	Windows Server 2008 (32/64 bits)	4/8 GB	50 - 80 GB	PostgreSQL (padrão)
50 - 100	700 - 1300	100 - 150	Windows Server 2008 (64 bits)	8 GB	50 - 80 GB	PostgreSQL (padrão) / MS SQL
100 - 200	1400 - 2000	200 - 400	Windows Server 2008 (64 bits)	8 GB	100 GB	MS SQL 2008
> 200	2000	500 - 1000	Windows Server 2008 (64 bits)	8 GB	100 GB	MS SQL 2008

2.0 Sistemas operacionais:

A instalação do ServiceDesk Plus é compatível com Windows e Linux. As versões compatíveis estão listadas abaixo.

2.1. Sistema operacional Windows:

- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Nota: Se estiver usando o Windows XP Professional ou o Windows 2000 Server/Professional, atualize o servidor para o sistema operacional mais recente, pois a Microsoft não oferece mais suporte a esses sistemas operacionais.

2.2. Sistema operacional Linux:

- RedHat Linux 7 e superior
- Ubuntu 20 e superior
- Cent OS e superior
- Debian 10 e superior

2.3. Windows vs. Linux:

Tecnicamente, o ServiceDesk Plus funciona igualmente bem nas plataformas Windows e Linux. No entanto, se você puder usar o Windows na infraestrutura de TI da sua organização, instale o ServiceDesk Plus em uma plataforma Windows para aproveitar os seguintes benefícios:

- Sincronização do Active Directory (para importar detalhes do usuário do servidor do Active Directory)
- Logon único
- Varredura de domínio

2.4. Sistemas operacionais de 64 bits vs. 32 bits:

Embora o produto seja compatível com os sistemas operacionais de 64 e 32 bits, recomendamos o primeiro porque a quantidade de dados lidos pela RAM no sistema operacional de 64 bits é maior que no de 32 bits. Isso aumentaria de forma significativa o desempenho do produto. Para empresas grandes, um sistema de 64 bits certamente oferecerá desempenho máximo e suporte a um grande número de usuários.

3.0 Bancos de dados recomendados:

O ServiceDesk Plus vem com um banco de dados PostgreSQL integrado. No entanto, o produto é compatível com bancos de dados MS SQL.

MS SQL:

- MS SQL 2016
- MS SQL 2017
- MS SQL 2019
- MS SQL 2022

Nota: Para evitar o crescimento excessivo do arquivo de log, configure o crescimento do arquivo de log para um mínimo (padrão de 4 GB) e configure-o para atualização automática. Consulte as etapas com um DBA e faça as alterações em seu SQL Server.

PostgreSQL:

- PostgreSQL 9.2

Se sua empresa for uma empresa grande, o MS SQL é ideal devido aos seguintes aspectos:

- É fácil de gerenciar e organizar os dados, especialmente quando o volume de dados é enorme
- O MS SQL é um banco de dados com autoajuste que evita o ajuste manual do banco de dados
- O processo de backup do MS SQL é melhor, especialmente o backup diferencial.
- Parâmetros podem ser adicionados para evitar bloqueio de banco de dados e bloqueio de tabela no MS SQL

Nota: É melhor ter dois servidores separados, um para o produto e outro para o banco de dados. Quando o volume de dados aumentar, o desempenho dos servidores ainda é melhor. Se houver uma falha no servidor, você ainda poderá manter os dados em qualquer um dos servidores.

4.0 Navegadores:

- Mozilla Firefox
Versão 3.6 e superior
- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Zoho Ulaa

Recomendamos a atualização para versão mais recente de qualquer navegador usado para obter melhor desempenho e segurança.

5.0 Melhores práticas para evitar a perda de dados:

- Backups agendados diariamente ou semanalmente
- Armazenar os dados em uma unidade de rede compartilhada

6.0 Melhores práticas para segurança de dados:

- Usar https em vez de http
- Instalar um certificado SSL de um fornecedor confiável. Para saber como instalar um certificado SSL, clique [aqui](#).

6.1. Antivírus e a aplicação:

Se você estiver usando uma aplicação de software antivírus em seu ambiente, ela poderá bloquear portas para o desempenho da aplicação. Para evitar isso, crie o seguinte:

- Uma exceção para a pasta ManageEngine na aplicação antivírus
- Uma exceção para Java no antivírus para evitar bloqueios nas portas de envio de e-mail
- Exceções para os seguintes itens se você tiver instalado a aplicação antivírus antes de instalar o produto:
 - porta 65432, se o banco de dados for PostgreSQL
 - porta 1433, se o banco de dados for MS SQL

Se você quiser saber mais sobre o processo de instalação, consulte o [guia de instalação](#). Para obter mais detalhes e assistência sobre o produto, envie-nos um e-mail para servicedeskplus-support@manageengine.com.