

Assistência Remota para Microcomputadores
Construção da base de conhecimento
Manutenção e Suporte em Informática

Prof. Daniel Saad Nogueira Nunes



1 Introdução

Técnicos de suporte frequentemente se encontram na condição de elaborar bases de conhecimento para que os usuários consigam resolver seus problemas de maneira autônoma (suporte nível 0).

Nesse projeto, vocês se dividirão em duplas para elaboração de uma base de conhecimento sobre vários assuntos.

2 Elaboração das bases de conhecimento

A base de conhecimento deverá contemplar os seguintes assuntos:

- Utilização das ferramentas `tar`, `bzip`, `7z`, `zip`, `gzip`, `zstd` para compressão e descompressão de arquivos.
- Criação e execução de VMs utilizando o Qemu/KVM.
- Liberação e bloqueio de portas utilizando o firewall UFW.
- Criação de usuários e administradores no Linux.
- Utilização de backups utilizando a ferramenta `duplicity`.
- Utilização da ferramenta `cron` para agendamento de tarefas.
- Criação e gerência de usuários no Linux.
- Configuração de acesso remoto utilizando SSH e par de chaves pública/privada.

Para cada assunto, uma breve descrição das ferramentas e dos comandos necessários para atingir os objetivos deverão ser escritos.