

008 Servicio GLPI. Gestión de tickets, proyectos y tareas

GLPI es el servicio de gestión de tickets, proyectos y tareas que ofrece el Servicio TIC sobre la plataforma GLPI. Esta plataforma se usa internamente en el Servicio TIC como en otros servicios de la Universidad.

Se despliega una instancia de GLPI para cada uno de los servicios que hacen uso de la misma. Todas las instancias se despliegan bajo la URL <https://www.ull.es/soporte/xxxx> donde xxx corresponde a la denominación corta de la unidad a la que va destinada el servicio concreto de GLPI.

Las nuevas instancias de GLPI deben ser solicitadas por los responsables de los servicios con el visto bueno de la Vicegerencia de Planificación Estratégica o el Vicerrector de Transformación Digital. Estas peticiones de instancias de GLPI se gestionarán mediante un ticket en el GLPI del STIC y se asignará al GrupoSistemas para su creación.

El responsable funcional de la instancia siempre será un Vicerrector, Jefe de Servicio o Jefe de Sección si no hay Jefe de Servicio. Esta persona deberá tener el rol de superadmin en la instancia de GLPI correspondiente. Dependiendo de cada servicio se podrán añadir los superadmin que sean necesarios para una gestión eficiente.

Cualquier notificación relacionada con la instancia concreta (caída, actualización, etc.) se ha de hacer siempre a los usuarios que figuren con el rol de superadmin dentro de la instancia en cuestión.

PCNT. 008

Bibliografía

- Descarga Software
- Doc Oficial
- Recetas:
 - `stic_lamp::glpi`: Prerequisitos de GLPI. Esto es, una infraestructura LAMP.

#IIAA

