

Proposta de Treinamento

GLPi 10 & GLPi Inventory



Proposta Nº. 208T-2022

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:



servicedeskbrasil.com.br



glpibrasil.com.br

São Paulo, 15 de junho de 2022.

TRE-PI

Ref.: Proposta 208T-2022 de Treinamento EAD Gravado – GLPi 10 e GLPi Inventory

A/C: Márcio Igo

marcio.igo@tre-pi.jus.br

Temos o prazer de apresentar para análise, a nossa carta proposta, conforme solicitado, com o objetivo de atender às necessidades vigentes da **TRE-PI**.

Este documento contempla a parte técnica e comercial, contendo informações sobre o treinamento, conteúdo, instrutor, metodologia utilizada, preços praticados e condição de pagamento.

Colocamo-nos à disposição, para quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais que julgar serem necessários.

Atenciosamente,

Danilo Santos

+55(11) 96923.7072

+55(11) 3498-7878

danilo.santos@servicedeskbrasil.com.br

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:



servicedeskbrasil.com.br



glpibrasil.com.br

1. Apresentação

A **ServiceDesk Brasil** teve a sua origem da união de experiências da **dbNetsys** e a **Infokeep**, empresas que atuam no mercado de informática, a mais de vinte e um anos, com soluções de gestão de serviços através de ferramentas de ServiceDesk. A **ServiceDesk Brasil** possui equipe técnica capacitada em levantar e executar projetos na área prestando serviços de implementação, treinamento e assessoria continuada.

2. GLPi, FusionInventory & Metabase



3. Objeto

Prestação de Serviços de implementação, treinamento e assessoria continuada para a Gestão de Serviços através da solução de ServiceDesk - GLPi.

Essa implementação busca gerar alinhamento com o negócio e valor agregado, através da melhoria continuada dos processos.

O objeto dessa proposta propõe a aplicação de boas práticas de mercado, baseada na estratégia negócio do cliente.

Para quaisquer informações ou esclarecimentos adicionais que julgar serem necessários, permanecemos à disposição.

4. Objetivo

Treinamento ServiceDesk Brasil

Para atender à crescente demanda em todo o mundo por profissionais experientes em Gerenciamento de TI (ITIL/ServiceDesk), projetamos o curso de Teoria e Prática do ITIL e GLPi em um formato objetivo que irá lhe proporcionar uma melhor formação técnica.



Nós nos orgulhamos em dizer que o GLPi é um Software Livre. O core do software foi construído por centenas de voluntários da comunidade. É profissionalmente mantido pela **Teclib**, empresa francesa desde 2015.

O GLPi possui diversas ferramentas que permite Gestão de Ativos, Gestão Administrativa, Gerenciamento de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças e Projetos, possibilitando uma gestão eficiente de serviços através de indicadores de resultados.

Com o nosso treinamento você aprenderá instalar, configurar, parametrizar o seu próprio ambiente de Servicedesk com GLPi x ITIL.

5. Conteúdo

Overview da ITIL x GLPi

- Como realizar? O que fazer? Por que fazer?
- De Help Desk para Servicedesk!
- Processos v2 da ITIL (Incidente, Requisição, Problema e Mudança);
- Levantamento de Requisitos para o Servicedesk;
- Processos, Procedimentos e Documentação;
- Erros conhecidos e Base de Conhecimento;
- Catálogo de Serviços.
- Buscando indicadores;

GLPi 10 e Central de Serviços

Configurar e Parametrizar o GLPi de forma eficiente para permitir a estruturação completa de uma Central de Serviços.

Você desenvolverá uma visão prática, objetiva e realista de Gestão de Serviços, gerenciamento completo dos serviços para o Negócio, gerenciamento de SLA's e OLA's, Catálogo de Serviços, promovendo valor agregado ao core business da empresa ou instituição.

✓ **Gestão da Informação**

- Estrutura Organizacional e Funcional do Negócio (Entidades)
- Administração dos Usuários, Grupos e Perfis
- Papeis x Entidades
- Automação de Regras, Atribuição de Usuários X Perfil através do AD/LDAP ou Local
- Catálogo de Serviços



- Calendário e Feriados x Definição de Prazo (SLA x OLA), qual a diferença?
- Parametrização dos Campos x Tela de Abertura de chamado para o Requerente, como melhorar a experiência do usuário?

✓ **Apresentação do Novo GLPI e suas funcionalidades**

- Menus
- Control G
- Pesquisas Salvas
- Carga Dinâmica de Resultados
- Layout
- Visualização do todo
- Modo Escuro
- Texto Rico
- Kanban de Chamados
- Contrato x Chamados x Entidades
- Novos Recursos x Regras de Negócio e Skip Remaining Rules
- Reações Pendentes, Ações Automáticas

✓ **Configurações Gerais**

- Alteração do Layout
- Ordem da Linha do Tempo
- Texto Rico

✓ **Configuração de Entidades**

- Principais mudanças

✓ **Gestão de Perfis**

- Principais Mudanças
- Administração e Configuração do GLPI 10

✓ **Administração e Configuração do GLPI 10**

- Entidade
- Grupo x Perfil
- Categoria x Catálogo de Serviços
- SLA x OLA + Calendário



✓ **Entidade**

- Usuário x Grupo x Perfil
- Categoria x Catálogo de Serviços
- SLAs x OLA x Calendário
- Formulários (Plugin)

✓ **Configuração e Gestão de Modelos**

- Variáveis de Templates/modelos Twig
- Modelos de Acompanhamentos
- Modelos de Tarefas
- Modelos de Solução

✓ **Automação de processos x Regras (Novo engine +BPM)**

- Processo de Solicitação de Compras na prática com Plugin Formulário
- Regras de Negócio
- Regra de SLA x Categoria
- Regra de Aprovação/Status do Chamado
- Regra para Fluxo de Acompanhamento
- Regra para Fluxo de Tarefa
- Regra para Solução Automática do Chamado

✓ **Reações Pendentes (Ações Automáticas)**

- Explicar conceito e usabilidade
- Motivo de Pendência
- Modelo de Acompanhamento
- Modelo de Solução
- Frequência x Ações Automáticas

✓ **Ferramentas x Processos**

- Gestão de Mudança
- Modelos de Mudanças
- Mudanças Recorrentes
- Formulários/Gestão de Mudança e Problema
- Base de Conhecimento

✓ **Gestão de Projetos**

- Modelo de Projetos



- Modelo de Tarefas
- Nova Interface
- Novo Gantt dinâmico
- Kanban

GLPi Inventory e Gestão de Ativos

Vamos instalar e parametrizar o agente de inventário do GLPi Inventory (integrado ao servidor do GLPi), definindo um plano de execução, configuração e gerenciamento de ativos de TI, atuando como um único ponto de controle.

✓ Apresentação do Novo GLPI 10 Inventory e suas funcionalidades

- GLPI 10 com inventário nativo
- GLPI Inventory (FusionInventory/OCS Inventory)
- CMDB

✓ Gestão de Ativos

- Configurações Gerais
- Configuração de Entidades
- Configuração e Gestão de Modelos
- Ciclo de Vida de Ativos (Status)
- Gestão de Perfis
- Análise de Impacto
- CMDB
- Automação de Processos x Regras (Novo engine de ativos)
- Plugins - Gerenciamento de Objetos, DataInjection, Gerenciamento de Etiquetas e Importação de fornecedores/garantias

✓ Inventário Eletrônico - GLPI Agente Nativo

- Nova Interface Autônoma (Toolbox)
- Modo de Proxy de Inventário de Redes Remotas
- Inventário Remoto (sem agente) para WinRM (Windows) e SSH (Linux/Unix)
- Inventário de Banco de Dados
- Inventário Parcial/Tipo de Tarefa e/ou Categoria
- Novo Protocolo no formato JSON com suporte a Inventário Parcial, nova API REST (Importação via Injector)



✓ **GLPI Inventory, novo Plugin**

- Descoberta e Inventário de Rede SNMP (Impressora, Switch e Roteador)
- Implantação de Software Remoto
- Inventário Remoto do Host VMWare ESX
- Coleta/Auditoria de Dados (arquivos, registro do Windows, WMI)

6. Valores de Investimento

TREINAMENTO EAD – GRAVADO					
Item	Descrição	Horas	Nº de Alunos		Total R\$
1	Acesso Plataforma EAD GLPi 10 e GLPi Inventory	27	até 04		R\$ 4.908,00
DESCONTO					R\$ 908,00
TOTAL					R\$ 4.000,00

7. Condições e Dados para Pagamento

- **Item** - Pagamento do valor total de **R\$ 4.000,00** à vista, boleto com vencimento para até 28ddl;
- Estão inclusos nessa proposta os tributos incidentes.

8. Casos de Sucesso

Abaixo algumas referências de Treinamentos realizados pela **ServiceDesk Brasil**.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ

- Áreas Contempladas: TI

EBSERH – EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES

- Áreas Contempladas: TI

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1A. REGIAO

- Áreas Contempladas: TI

9. Condições Adicionais

- Material para acompanhamento do Treinamento:
 - Planilha de Catálogo de Serviços;
 - Documentos e Script de apoio;
 - Apostila;
 - Certificado.
- **Não é permitido gravar, compartilhar e/ou divulgar o conteúdo:**
 - Planilha de Catálogo de Serviços;



- Documentos e Script de apoio;
- Apostila.
- O fornecimento de senhas para a administração do sistema, serão repassados para a **TRE-PI**, após a realização.
- Após o Treinamento, a **TRE-PI** tem total liberdade para realizar quaisquer alterações ou intervenções no ambiente baseado na licença (**Free Software GPL v2**).

10. Validade da Proposta

Esta proposta é válida pelo período de **20 (vinte)** dias contados a partir da data de sua apresentação.

São Paulo, 15 de junho de 2022.

TRE-PI

Servicedesk Brasil
20.800.352/0001-39

Observação: Este aceite deverá ser remetido com todas as vias da proposta devidamente rubricadas.

