



Proposta de Treinamento

GLPI 10 & GLPI Inventory



Proposta Nº. 236TA-2023

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:



servicedeskbrasil.com.br



glpibrasil.com.br

São Paulo, 27 de abril de 2023.

Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

Ref.: Proposta 236TA-2023 de Treinamento In Company - GLPI 10 e Gestão de Ativos

A/C: Najda Melo

nadja.melo@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 **CONTRATANTE**.

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,

Evellyn Nami

+55(11) 9 1102-5598

+55(11) 3498-7878

comercial@servicedeskbrasil.com.br



1. Servicedesk Brasil

NO MERCADO desde 2014, a **Servicedesk Brasil** se destaca por propor soluções inovadoras e transformadoras para otimizar a Gestão de Serviços, Negócios e Ativos, identificar dores e dificuldades, necessidades, mapear fluxos, analisar dados e obter resultados satisfatórios e eficazes, sempre amparada por uma equipe qualificada, focada e apaixonada pelo que entrega.

Somos uma empresa de Gestão & Automação de Fluxos e Processos para todas as áreas de negócio da sua organização. Trabalhamos para automatizar tarefas manuais, padronizar processos, criar procedimentos e consolidar fluxos legados.

Com ampla experiência de mercado, atuamos primeiramente nas áreas de Tecnologia da Informação, sobre os pilares dos frameworks ITIL e Cobit e, posteriormente, nas demais áreas através do conceito que une Tecnologia da Informação & Gestão de Negócios e Serviços, com foco na otimização dos resultados por intermédio da melhoria contínua dos Processos de Negócio com BPM/BPMN para ITSM, CMDB, CSC e ESM.

Os projetos são executados através de parcerias com empresas de TI do grupo e com fornecedoras de soluções de software. A estratégia de implantação é definida em função das dores e necessidades do negócio, seus objetivos estratégicos e características tecnológicas de forma a alinhar pessoas, processos e tecnologia gerando valor através dos resultados com um BI.

Mais detalhes: <https://blog.servicedeskbrasil.com.br/sobre/>

<https://www.servicedeskbrasil.com.br/sobre-a-servicedesk-brasil/>

2. Objeto

Prestação de serviços de Treinamento EAD – Básico ao Avançado - através da solução **GLPI**.

3. Objetivo

Este documento constitui a Proposta Técnica e Comercial e traz as informações sobre o material a ser fornecido, metodologia utilizada, investimentos praticados e condição de pagamento.

Para garantir a qualidade, o serviço de consultoria com base nas boas práticas, e uma melhor gestão, a **Servicedesk Brasil** trabalha sobre os pilares dos frameworks ITIL e



Cobit, com o objetivo de minimizar riscos, estabelecer uma base sólida e flexível e integrar recursos, procedimentos e conhecimento.

Através do nosso time de consultoria, projetos, sustentação e desenvolvimento, com integração com outras plataformas, a **ServiceDesk Brasil** desenha, constrói, mantém e suporta os processos e ferramentas baseadas em processos de negócio, com padrões de qualidade, gestão do conhecimento e boas práticas internacionais.

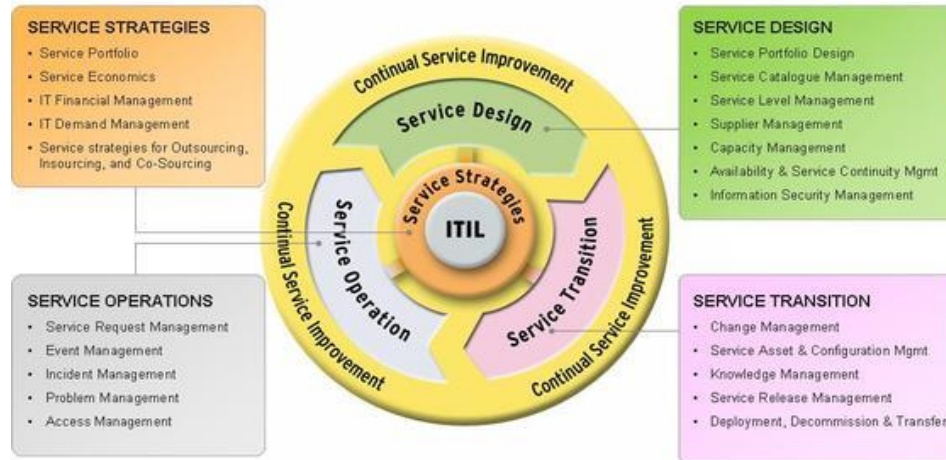
O controle total dos projetos que desenvolvemos para nossos clientes está baseado na utilização de certificados em qualidade e com a aplicação de ferramentas que permitem o ótimo uso e integração dos distintos entregáveis nas diferentes fases do projeto, podendo conseguir benefícios como:

- ✓ Melhora do tempo de atendimento;
- ✓ Menores custos de desenvolvimento;
- ✓ Qualidade dos entregáveis;
- ✓ Menores custos de manutenção;
- ✓ Criação das equipes e formalização do fluxo de trabalho;
- ✓ Organização de tarefas por prioridades;
- ✓ Visualização da data de entrega dos projetos;
- ✓ Redução da quantidade dos e-mails e otimização da comunicação;
- ✓ Armazenagem de documentos da forma correta;
- ✓ Avaliação do desempenho de equipe e identificação de gargalos de atendimento;
- ✓ Relatórios gerenciais precisos;
- ✓ Foco no negócio.

4. Metodologia

A **ServiceDesk Brasil** adota as boas práticas sugeridas pela ITIL e COBIT, para a composição do seu modelo de entrega de serviços e projetos, com as fases entregáveis bem determinadas e uma integração consistente. Com conceitos padronizados entre as duas estruturas é possível manter uma comunicação efetiva durante todo o ciclo com entregas de soluções de alta qualidade.





Inicialmente a **Service**desk** Brasil** fornece um questionário para que o cliente preencha. Este questionário tem por finalidade fazer um levantamento prévio de informações para definir o nível de maturidade e dos processos do cliente.

Em seguida, a **Service**desk** Brasil** faz a análise da documentação fornecida, agenda visitas e vistorias em unidades da empresa, realiza as entrevistas com participantes do projeto, faz a programação da execução das atividades *in loco* e/ou remota. Para tanto a **Service**desk** Brasil** disponibilizará profissionais responsáveis pelo projeto e suporte, planejamento, acompanhamento e entrega. Devendo este responder via e-mail e telefone por qualquer demanda estratégica e comunicação alinhadas aos serviços prestados de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 08 às 18 horas.

5. Conteúdo

Overview da ITIL x GLPI

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

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:

www.servicedeskbrasil.com.br

www.glpiBrasil.com.br

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.

✓ **Treinamento de Usabilidade**

O treinamento é direcionado para todos os técnicos e/ou usuários chaves.

Processo de Abertura, Atendimento, Solução e Fechamento do Chamado

- Gestão de Incidente x Requisição
- Abertura
- Acompanhamento
- Fluxo de Aprovação
- Gestão de Tarefas
- Gestão de Documentos
- Solução & Fechamento
- Pesquisa de Satisfação
- Base de Conhecimento, FAQ
- Notificações

✓ **Gestão da Informação**

- Estrutura Organizacional e Funcional do Negócio (Entidades)
- Administração dos Usuários, Grupos e Perfis
- Papeis x Entidades
- Automatização 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**

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:



www.servicedeskbrasil.com.br



www.glpiBrasil.com.br

- 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**

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:



www.servicedeskbrasil.com.br



www.glpiBrasil.com.br

- 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 IN COMPANY					
Item	Descrição	Horas	Nº de Alunos		Total R\$
1	Treinamento do GLPI 10 e GLPI Inventory – EAD Gravado	50	até 01		R\$ 1.227,00
TOTAL					R\$ 1.227,00

7. Condições e Dados para Pagamento

- **Item** - Pagamento do valor total de **R\$ 1.227,00** à vista.
- **Liberação do acesso após confirmação de aquisição;**
- **Acesso será mantido por 12 meses, após Conclusão do treinamento, emissão do certificado no nome do Contratante.**

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 o **CONTRATANTE**, após a realização.

ENTRE EM CONTATO:



+55 11 3498-7878

VISITE:

www.servicedeskbrasil.com.br

www.glpiBrasil.com.br

- Após o Treinamento, o CONTRATANTE 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, 27 de abril de 2023.

Tribunal Eleitoral do Piauí

Servicedesk Brasil
20.800.352/0001-39

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

