



Proposta Comercial 639A-2023 de Prestação de Serviços GLPI, Suporte Mensal Essencial

A/C: Daniel Almeida Coelho

ti@creci-sc.gov.br

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

Este documento contempla a parte comercial, contendo informações sobre a **ServiceDesk Brasil**, com as etapas propostas como solução, as entregas, metodologia utilizada, preços praticados e condição de pagamento e afins.

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

Atenciosamente,

Derek Zatta

Analista Comercial

+55 (11) 3498.7878

+55 (11) 9. 91452-9114

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, mapear fluxos, analisar dados e obter resultados eficazes, sempre amparada por uma equipe qualificada, apaixonada pelo que entrega.

Com mais de 20 anos de experiência de mercado do CEO, atuamos 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**.

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

2. Objetivo

Este documento constitui na proposta técnica e comercial e traz as informações sobre a **Servicedesk Brasil**, como atuamos. A **Servicedesk Brasil** trabalha sobre os pilares dos frameworks **ITIL** e **Cobit**, com o objetivo de minimizar riscos na entrega dos serviços.

O controle do projeto está baseado na utilização de ferramentas que permitem o uso e integração dos entregáveis nas diferentes etapas do projeto, obtendo benefícios como:

- ✓ Melhora do tempo de atendimento;
- ✓ Menor custo de entrega;
- ✓ Mais qualidade nos entregáveis;
- ✓ Menos custo de manutenção;
- ✓ Criação de equipe e formalização do fluxo de trabalho;
- ✓ Organização de tarefa por prioridade x Etapa;
- ✓ Centralização da armazenagem de documentos;
- ✓ Avaliação de desempenho da equipe e identificação de gargalos x Riscos para o Sucesso;
- ✓ Ata e relatório gerencial das Etapas.

IDENTIFICAR

ANALISAR

EXECUTAR

MONITORAR

GO LIVE!



4. Como atuamos

A **ServiceDesk Brasil** disponibilizará profissionais responsáveis por todo a gestão do processo. O contato com a **ServiceDesk Brasil** deverá ser via e-mail, reuniões OnLine e ou telefone para qualquer demanda e comunicação no calendário de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 08 às 18 horas.

A partir da aprovação do projeto, com a assinatura da proposta, agendamos o início do projeto (Kickoff), a execução são feitas por etapas, alinhamento estratégico, podendo ser realizado encontros para validação do catálogo de serviços para a área de negócio, seguindo, com a parte de infraestrutura, inclusão dos usuários em servidor e/ou hosting; repasse de conhecimento aos usuários da solução para usabilidade, inclusão das demais etapas adquiridas, como por exemplo CMDB, BI, Gestão de Ativos, Gestão Administrativa, Gestão de Mudança, Gestão de Problemas, Melhorias, Sustentação, Atualização de Versão, Integrações, Consultoria e Afins, todo o andamento do processo acompanhado, ajustado e revisto pelo time alocado para execução até a data previsão de término (GoLive).

Os processos e metodologia de gestão da TI, são feitos através da sugestão do time de projeto, por exemplo, a metodologia Scrum para gerenciamento de projetos em departamento de TI e de demais áreas de negócio, tendo como foco agilidade na entrega garantindo a qualidade do serviço, transparência, inspeção adaptação.

Após confirmação de término do projeto, o cliente tem 30 (trinta) dias de Garantia para correção do ambiente sem custo algum. Após este período, sugerimos iniciar execução do serviço de suporte com a **ServiceDesk Brasil** para manter-se respaldados em tempo integral.

Segue nosso escopo de entregas / serviços, onde selecionaremos qual dos itens serão adquiridos:

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	IMPLANTAÇÃO DO GLPI	PARAMETRIZAÇÃO DO GLPI	RELATÓRIO & DASHBOARD
SUPORTE	HOSTING/CLOUD	TREINAMENTO USABILIDADE	TREINAMENTO AVANÇADO
GESTÃO DE ATIVOS	GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO	GESTÃO DE PROBLEMA	GESTÃO DE MUDANÇA
GESTÃO DE LICENÇAS	GESTÃO DE CONTRATOS	GESTÃO DE FORNECEDOR & CONTATO	GESTÃO DE ORÇAMENTO

6. Solicitação de Execução para projeto da CONTRATANTE:

- ✓ **Sustentação / Suporte Mensal / Anual como banco de horas**

7. Para Implantação / Instalação - Recomendação de Requisitos - Hardware & Licenças

A **CONTRATANTE** disponibilizará para a **ServiceDesk Brasil**, até **03 (três)** servidores virtual ou físico, para atender a demanda de um ambiente de homologação e um de produção.

Configuração recomendada de até 03 x Servidores para homologação + banco de dados e um para produção

(Aplicação – GLPI - Apache + BI - Metabase)

- **Processador:** Intel Xeon 2.4GHz ou 04x vCPU's
- **Memoria:** de 08 GB de RAM
- **Disco:** de 160 GB em LVM
- **Sistema Operacional:** RHEL / AlmaLinux / Rocky Linux
- * todos como **minimal install**

(Banco de Dados - MySQL)

- **Processador:** Intel Xeon 2.4GHz ou 04x vCPU's
- **Memoria:** de 08 GB de RAM
- **Disco:** de 80 GB em LVM
- **Sistema Operacional:** RHEL / AlmaLinux / Rocky Linux
- * todos como **minimal install**

***Itens não inclusos na Proposta, sendo necessário aprovação de custo extra**

- Desenvolvimento de Código para Integração ou Plugin/PHP;
- **Cobrança extra para visita e deslocamentos.**

8. Não Escopo da Proposta

- Não nos é autorizado realizar alterações no código fonte do produto, devendo situação como esta ser tratados como desenvolvimento de plug-ins. Para esta situação deverá ser gerada uma nova proposta comercial, que aprovada, terá a sua execução planejada;
- **Suporte a Plug-ins não desenvolvidos pela ServiceDesk Brasil;**
- ***Esta proposta NÃO contempla os itens dos quais não foram selecionados em aquisição, nem como desenvolvimento de ambiente, será tratado apartada como projeto, com uma nova proposta.***
- ***Esta proposta não contempla configurações, customizações, criação de novos catálogos de serviços de novos departamentos ou parametrizações em outras funcionalidades como:*** não inclusão de novas áreas de negócio, inclusão de novas categorias no catálogo existente, novo catálogo de serviços para novas áreas, inclusão de GLPI Inventory, Programação ou alteração de código de páginas PHP, desenvolvimento de sistemas e integração do GLPI com outros sistemas via Web Services (ERP, CRM, Zabbix, Nagios, SolarWinds, Telegram, Chat, SMS, Etc...);
- A **ServiceDesk Brasil** não é e nem será responsável pela infraestrutura do cliente, tais como: manutenção de servidores, políticas e realização de backup, linhas de comunicação, operação de envio e recebimento de e-mail e demais serviços que não sejam de única e exclusiva utilização dos serviços;
- **Não faz parte do escopo desta proposta fornecer qualquer código fonte dos sistemas implementados, customizados, parametrizados ou desenvolvidos.**



9. Local da prestação dos serviços de forma REMOTA e Time Atuante.

- 01 Gerente de Serviços
- 01 Central de Serviços 5x8

10. Prazo de Entrega

O prazo máximo de entrega poderá ser de até **60 (sessenta)** horas úteis para ser usadas em **12 meses**, salvo atraso de entrega de tarefas de responsabilidade da **CONTRATANTE**.

11. Tabelas de Valores e Condições de Investimento

GLPI	Valor Hora	Valor
Sustentação / Suporte de 60 horas anuais	R\$ 230,00	R\$ 1.150,00
Desconto	15%	R\$ 2.070
	Total	R\$ 11.730,00

- **Suporte / Sustentação**- Pagamento total em **1 (uma)** parcelas de **R\$ 11.730,00**, com vencimento após 30 dias da assinatura do contrato.

As atividades dessa proposta serão efetivamente iniciadas e decorrerá de acordo com o planejamento definido, com a respectiva ordem de compra ou autorização por escrito da **CONTRATANTE**, momento no qual também se inicia seu período de vigência.

11.1. Descrição / escopo da entrega do Time de Suporte

- ✓ **Parametrização dos Processos de Incidente X Requisição;**
- ✓ **Parametrização do Processo de Problema;**
- ✓ **Parametrização do Processo de Mudança;**
- ✓ **Melhoria Continua dos Processos, ITIL x GLPI.**
- ✓ **GLPI**
 - Parametrização do Organograma Funcional Entidade dos Departamentos/Clientes;
 - Parametrização de Categoria do Chamado;
 - Parametrização de Formulários;
 - Parametrização de Perfis de Acesso;
 - Parametrização de Grupos;
 - Parametrização de SLA x OLA;
 - Parametrização de Regras de Negócio, (SLA/OLA, Grupo, Categoria e Entidade);
 - Parametrização do Envio Notificações;

- Parametrização de Abertura de Chamado via E-Mail;
- Apoio na parametrização do Layout dos Alertas via E-Mail em (HTML).

✓ **FusionInventory ou GLPI Inventory**

- Parametrização do Processo de Gestão de Ativos;
- Inventário de Computador e Servidor;
- Descoberta de Rede;
- Inventário de Impressora via SNMP;
- Inventário de Rede (Switch e Roteador) via SNMP;
- Instalação de Software Remoto.

✓ **Metabase**

- Instalação;
- Configuração Geral;
- Notificações por e-mail;
- Autenticação Local/LDAP;
- Usuários x Grupos;
- Configuração da API;
- Conexão de Banco de Dados;

Parametrização:

- Métricas através de Querys com Select simples;
- Métricas com View + Query + Select avançado;
- Criação e Manutenção Coleções/Métricas;
- Gerenciamento de Permissões por Coleção;
- Gerenciamento de Modelo de Dados;
- Criação perguntas simples;
- Criação de Perguntas Customizadas;
- Criação de Perguntas via Código SQL x Views;
- Criação de Painel/Dashboard;
- Configuração de Painel;
- Permissão de Painel por Perfil;
- Inclusão de Filtros;
- Criação de Meta para disparo de E-Mail;
- Incorporação e Compartilhamento do Painel para o GLPI;
- Incorporação e Compartilhamento do Painel Público e JSON.

✓ **Treinamento Técnico 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.

✓ **Acesso Treinamento Avançado EAD – 01 Aluno**

O treinamento é direcionado para o administrador do GLPI.

Acesso de 06 módulos - Aulas Gravadas na Plataforma EAD

- Essencial – Conhecimento Básico + Overview ITIL
- Fundamental – Automação de Processos no GLPI
- Expert - Conhecimento Avançado
- UX – Formulários com Botões e Etiquetas
- CSC – GLPI para Central de Serviços Compartilhada (TI, FIN e RH)
- BI com Metabase – Dashboard e Relatórios

✓ **Plugins da Servicedesk Brasil**

- **Aprovação por E-Mail;**
Aprovação de Chamado, Solução e Pesquisa de Satisfação via e-mail, sem login no GLPI.
- **Alçada / Escalonamento de Aprovação;**
Aprovação de Chamado com Alçada / Escalonamento;
Aprovação realizada / Criação de novo pedido de Aprovação.
- **Plugin de Formulários com Botões / Etiquetas;**
Alteração do Layout de Serviços com Botões / Imagens e Etiquetas.
- **BPM – Chamados Filhos;**
Criação Automática de Chamados Filhos após a solução do Chamado PAI.

✓ **Suporte Geral**

- Homologação e Atualização de Nova Versão **(01x ANO)**;
- Disponibilidade para uma migração de Servidor **(01x ANO)**
- Instalação, Homologação e Atualização de novos Plug-ins;
- Repasse de conhecimento do Ambiente atual;
- Suporte via atendimento remoto, e-mail ou telefone.
- Horas de franquia: **60 horas / anual**
OBS: salvo a seguintes premissas:
- **A CONTRATANTE não poderá ultrapassar 30% do total das horas da franquia em um único mês, como chamados à central de serviços da CONTRATADA;**

✓ **SLA padrão para Atendimento 5x8**

- SLA de Incidente
08hrs para Atendimento e 24hrs para Solução - definitiva/contorno;
- SLA de Requisição
16hrs para Atendimento e 40hrs para Solução - definitiva/contorno.

✓ **Atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h – 5x8**

- Hora excedente, dentro do atendimento de Seg. a Sex. das 08h às 18h: cobradas à parte no VALOR de **R\$ 360,00/hora**.



- Hora excedente, após às 18h e finais de semana: cobradas à parte no VALOR de R\$ 550,00/hora.

Observação: atividades não contempladas neste escopo serão tratadas como nova atividade devendo gerar nova proposta comercial, que deverá ser aprovada para planejamento e execução.

12. Validade da Proposta

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

13. Taxas e Impostos

Os valores apresentados nesta proposta estão com todos os impostos inclusos conforme a legislação vigente (COFINS, ICMS, ISS e PIS) até a presente data. Se houver alterações nas alíquotas dos mesmos, e/ou alteração na política de comercialização pelo fabricante/fornecedor, e/ou seja necessária a retenção de impostos municipais na localidade da **CONTRATANTE** (ISS), alterando os valores apresentados, estes serão renegociadas entre as partes.

14. Condições Adicionais

- O fornecimento de senhas para a administração do sistema, serão repassados para a **CONTRATANTE**, após a entrega;
- A equipe técnica da **CONTRATADA** tem base em **São Paulo/SP**, todas as despesas com o profissional designado para o atendimento fora de **São Paulo/SP** como: passagens aéreas, alimentação, hospedagem, deslocamento são de responsabilidade da **CONTRATANTE**. O ressarcimento de valores acordados e eventualmente pagos com estas despesas pela **CONTRATADA**, serão feitos através de prestação de contas e notas de despesas, por emissão de nota de débito para a **CONTRATANTE**.
- A **CONTRATANTE** se compromete em entregar, nas datas estipuladas, as informações solicitadas pela **CONTRATADA** para o andamento do processo de execução do projeto, configuração, elaboração, respostas e validação. Caso não seja respondido, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, será pausada a prestação do serviço para a execução do projeto em questão, voltando somente após análise previa da agenda da **CONTRATADA**.
- Se não houver resposta, nem comunicação da parte da **CONTRATANTE** em 30 (trinta) dias úteis, a **CONTRATADA** pausará permanentemente a execução do projeto mencionado neste CONTRATO, mantendo somente a entrega do ambiente que foi elaborado, até a última data de contato da **CONTRATANTE**. Caso a **CONTRATANTE** desejar continuar, a **CONTRATADA** validará novas datas e novos valores para conclusão, incluídas em aditivos no CONTRATO.
- O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data da sua assinatura.
- A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a execução da garantia contratual, para ressarcimento do **CONTRATANTE**, e dos valores das multas e



indenizações a ela devidos, bem como a retenção dos créditos decorrentes do Contrato, até o limite dos prejuízos causados a **CONTRATANTE**, além das sanções previstas neste instrumento.

- Caso haja a solicitação do cancelamento da prestação do serviço de suporte e hospedagem, em menção no escopo da proposta, entrará em vigor a rescisão contratual de obrigação do pagamento dos valores restantes das parcelas residuais até finalização contratual.

15. Termo de Aceite

Declaro ter lido, entendido e aceito na integridade todos os termos e condições constantes nesta proposta comercial número **639A-2023**, com valor total a ser pago de acordo com as condições comerciais estabelecidas, podendo a **Servicedesk Brasil** proceder com o processamento deste pedido.

São Paulo, 17 de novembro de 2023.

CRECI SC

Servicedesk Brasil
20.800.352/0001-39

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

