

ManageEngine

Jump Start – ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise

IREO
Dpto. de Servicios Profesionales
consulting@ireo.com
Tel. 91 312 13 86

Alcance	3
Duración del Servicio	3
Reunión inicial.....	3
Instalación del sistema.....	3
Instalación y configuración inicial	4
Carga automática (importación) de datos.....	4
Carga manual de datos	4
Configuración y parametrización.....	5
Configuración Asset Explorer.....	5
Configuración de Gestión de Problemas	5
Configuración de Gestión de Cambios.....	6
Configuración de Gestión de Proyectos	6
Requerimientos	7
Requerimientos de entorno.....	7
Responsable del proyecto.....	7
Preparación de datos.....	7
Exclusiones y limitaciones del servicio	7
Ámbito y alcance del servicio estándar	7
Infraestructura del cliente	8
Preparación, verificación y limpieza de datos	8
Consultoría de procesos	8
Aceptación del Servicio	8

Alcance

Este servicio incluye la instalación y configuración general del producto ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise así como la formación básica sobre la operación de la herramienta.

Este servicio se realiza mediante conexión remota a través de Internet, utilizando herramientas, Gotomeeting o LogMeIn Rescue.

El servicio representa el punto de partida idóneo para nuevos usuarios de ServiceDesk Plus Enterprise

Se imparte de manera didáctica junto con el cliente, y aportará una excelente formación a los nuevos administradores y operadores.

Duración del Servicio

El servicio se realizará en remoto y la duración será de 16 horas, planificación pre-acordada con el cliente, con un máximo de 4 horas por sesión.

Reunión inicial

Antes de comenzar el servicio, el consultor explicará los objetivos del servicio, revisará con el cliente las tareas a realizar, y verificará el cumplimiento de los requerimientos. Se entregará una hoja Excel para incluir los valores de la configuración que luego se implementarán en la Herramienta.

Instalación del sistema

El cliente debe proporcionar un entorno que cumpla con los requisitos necesarios.

En el caso de que la Instalación se realice con BBDD SQL Server, se deberá disponer de los datos de conexión previamente a esta instalación.

Conexión con LDAP o Directorio Activo para autenticación automática, se deberá disponer de los datos de integración previamente a esta instalación.

Se aplicará la licencia correspondiente.

Instalación y configuración inicial

La instalación y configuración inicial del sistema incluye los siguientes aspectos:

- Instalación del software en el entorno proporcionado por el cliente
- Verificación del correcto funcionamiento del sistema
- Conexión con LDAP o Directorio Activo para autenticación automática
- Ajustes del servicio de correo electrónico
- Ajustes del Portal de Autoservicio
- Integración con otros productos de ManageEngine, si procede
- Copias de seguridad (manuales y automáticas)
- Tareas de mantenimiento preventivo

Carga automática (importación) de datos

Se realizará una carga automática (importación) de los siguientes datos:

- Categorías, Subcategorías y Artículos (estos datos se importarán desde una hoja de Excel, que se entregará con anterioridad)
- Usuarios (se podrá importar desde Directorio Activo, o desde una hoja de Excel, que se entregará con anterioridad)

Carga manual de datos

Se cargarán manualmente (un máximo de 3 en cada caso) a través de los interfaces del producto, los siguientes datos:

- Estados, Niveles, Modos, Prioridades, Códigos de Cierre, Categorías de Servicios
- Detalles de la organización
- Regiones, Sites, Departamentos
- Horario de servicio y días festivos
- Códigos de disponibilidad para técnicos
- Tipos de Tarea
- Cis (En el caso de no realizar descubrimiento automático)

Configuración y parametrización

Se parametriza los siguientes aspectos del sistema:

- Reglas para el cierre de las solicitudes (campos obligatorios, y otras opciones que forman parte del flujo de cierre)
- Campos adicionales para el formulario de Incidencias
- Plantillas de solicitud (máx. 3)
- Resoluciones estándar (máx. 3)
- Plantillas de respuesta estándar (máx. 3 plantillas)
- Reglas de notificación (formación sobre la activación de reglas y la personalización de mensajes)
- Reglas de negocio (formación general, con la implantación de 3 reglas como máximo)
- Plantillas de Tarea (máx. 3)
- Reglas para el cierre de Tareas
- SLAs (formación general, con la implantación de un SLA típico a modo de ejemplo)
- Se dará formación práctica de las diferentes tareas de administración de la aplicación

Configuración Asset Explorer

Se parametriza los siguientes aspectos del sistema y se dará formación sobre los mismos:

- Configuración de Dominio
- Escaneo de dominio de Windows
- Revisión de CIs detectados
- Tipos de Producto (max.2)
- Campos adicionales (max.2)
- Relaciones (max.2)

Configuración de Gestión de Problemas

La configuración del Add-on incluye los siguientes aspectos:

- Campos adicionales. (max.2).
- Reglas de cierre de Problemas.
- Creación de Grupo de Problemas.
- Configuración de Funciones del Gestor de Problemas

Configuración de Gestión de Cambios

La configuración del Add-on incluye los siguientes aspectos: (Para todos los puntos se configurará un 1 ítem).

- Tipos y motivos del Cambio.
- Riesgos.
- Motivos del Cambio
- CAB.
- Roles.
- Etapas del cambio.
- Fases y Estado.
- Flujo de Trabajo.
- Campos adicionales
- Plantillas de cambio
- Códigos y Reglas de Cierre.

Configuración de Gestión de Proyectos

La configuración del Add-on incluye los siguientes aspectos:

- Tipos de Proyectos.
- Roles y Miembros.
- Estados.
- Flujo de Trabajo.
- Campos adicionales (máx. 2).
- Tareas de Proyecto.
- Vistas de Proyectos.

Formación

La formación se ofrece al cliente paralelamente con el proceso de configuración de la herramienta.

Requerimientos

Requerimientos de entorno

La plataforma debe cumplir los requerimientos publicados en la documentación del producto.

<https://www.manageengine.com/products/service-desk/system-requirement.html>

Será necesaria la participación puntual de un Administrador con los privilegios necesarios para realizar tareas puntuales de conexión o integración (sistemas de LDAP/Directorio Activo; correo electrónico; sistema cortafuegos; etc.).

Responsable del proyecto

El cliente debe asignar 1 técnico para participar activamente en el proyecto durante la prestación del servicio.

Preparación de datos

Para poder realizar la carga manual o automática de datos, se entregará una hoja de Excel con instrucciones. Antes de comenzar el proyecto, los datos deben cumplir todos los requisitos en cuanto a formato, coherencia, e integridad referencial.

En ningún caso, IREO retocará estas hojas de carga, salvo orden expresa del cliente, para lo cual existen bolsas de horas para estos requisitos.

Exclusiones y limitaciones del servicio

Ámbito y alcance del servicio estándar

Este servicio estándar consiste en un conjunto de tareas preestablecidas, basadas en las mejores prácticas del sector y en las recomendaciones genéricas del fabricante. No es un proyecto "llave en mano".

Si el cliente tiene requerimientos que no están indicados en este documento, debe comunicarlo antes de contratar este servicio, ya que existen bolsas de hora a su disposición para configuraciones add-hoc.

El servicio, deberá realizarse en un plazo máximo de 6 meses.

Infraestructura del cliente

Queda fuera del alcance la administración, configuración o modificación de la infraestructura del cliente (cortafuegos, servidor de correo electrónico, Directorio Activo, etc.).

Preparación, verificación y limpieza de datos

Debido a las restricciones de tiempo, el consultor no podrá analizar los datos antes de realizar la carga automática. Si los datos no cumplen los requerimientos para la carga automática, el consultor dará formación al cliente de cómo realizar dicha importación.

Consultoría de procesos

Este servicio no incluye el análisis de los requerimientos del cliente, ni asesoramiento sobre los procesos específicos que debe implantar. El cliente puede contratar servicios adicionales para este fin, si lo considera oportuno.

Igualmente, no incluye consultoría DBA (en el caso de estar instalado en SQL Server). El cliente puede contratar servicios adicionales para este fin, si lo considera oportuno.

Aceptación del Servicio

La firma del presente documento supone la aceptación por parte del cliente de los Servicios Profesionales ofertados, tal y como están definidos en el mismo:

Firma:

Nombre:

Fecha: