



Associação de Empresas de Software  
Open Source Portuguesas

# Apresentação ESOP

## Helpdesk e Ticketing

Paulo Ribeiro

Fevereiro 2014

## A ESOP

A ESOP é uma associação empresarial que representa as empresas portuguesas que se dedicam ao desenvolvimento de software e à prestação de serviços baseados em tecnologias open source.

A ESOP defende e promove activamente os conceitos de Software Aberto, Interoperabilidade, Normas Abertas e Independência de Plataformas Tecnológicas.

## A nossa Missão

- ∇Garantir a oferta de serviços de qualidade associados às tecnologias Open Source;
- ∇Reforçar a imagem dos produtos e serviços Open Source e das suas vantagens para as empresas e organizações em Portugal;
- ∇Criar sinergias entre empresas portuguesas, por forma a potenciar a inovação e a criação de produtos e serviços competitivos, no mercado nacional e internacional de tecnologias de informação.










# AS EMPRESAS



HELPDESK, TICKETING,  
TRACKING, SERVICE DESK ...

SISTEMAS OPEN SOURCE

# OFERTA

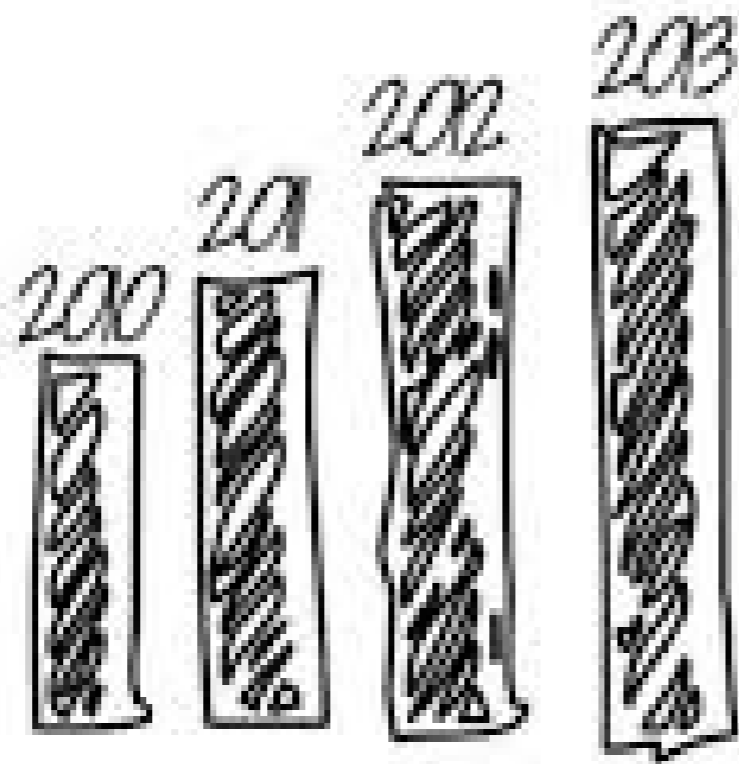
Solução	URL	Licença	Logo
OTRS	<a href="http://otrs.com">otrs.com</a>	AGPL	
Request Tracker	<a href="http://bestpractical.com/rt">bestpractical.com/rt</a>	GPL	
Help Desk Software	<a href="http://freehelpdesk.org">freehelpdesk.org</a>	GPL	
Triage	<a href="http://code.google.com/p/triage">code.google.com/p/triage</a>	GPL	
PHP Help Desk	<a href="http://p-hd.com.ar">p-hd.com.ar</a>	GPL	
Bugzilla	<a href="http://bugzilla.org">bugzilla.org</a>	CCL	
Mantis	<a href="http://mantisbt.org">mantisbt.org</a>	GPL	
Redmine	<a href="http://redmine.org">redmine.org</a>	GPL	
Trac	<a href="http://trac.edgewall.org">trac.edgewall.org</a>	MBSD	

# CRITÉRIOS

- *TCO – Custo Total de Aquisição: custos directos e indirectos, iniciais, de manutenção e de saída*
- *RNID – Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital*
- *Modelos de Licenciamento: qual a licença?*
- *Requisitos funcionais: identificar e priorizar*
- *Requisitos técnicos: interoperabilidade (SO, DB, email, integração)*
- *Segurança: SSL, ...*
- *Personalização: interface, templates de mensagens, ...*
- *SaaS vs Infraestrutura própria*

# SOFTWARE OPEN SOURCE

- É PARTILHÁVEL E ADAPTÁVEL
- É SEGURO E AUDITÁVEL
- É MULTI-PLATAFORMA E INTEROPERÁVEL
- TEM TCO COMPETITIVO
- FAVORECE O EMPREGO E DIMINUI AS IMPORTAÇÕES
- É UMA APOSTA DO POLÍTICA







Associação de Empresas de Software  
Open Source Portuguesas

# Obrigado

Paulo Ribeiro  
paulo.ribeiro@esop.pt