

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
INSTITUTO DE INFORMÁTICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS, GERÊNCIA E
SEGURANÇA DE REDES DE COMPUTADORES

MAURO KRTICKA SANT'ANNA

Melhores Práticas em Gestão de T.I.

Trabalho de Conclusão apresentado como
requisito parcial para a obtenção do grau de
Especialista

Prof. Dr. Rafael Ávila
Orientador

Prof. Dr. Sérgio Luis Cechin
Prof. Dr. Luciano Paschoal Gasparry
Coordenadores do Curso

Porto Alegre, dezembro de 2008

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: Prof. Carlos Alexandre Netto

Vice-Reitor: Prof. Rui Vicente Oppermann

Pró-Reitora de Pós-Graduação: Prof. Aldo Bolten Lucion

Diretor do Instituto de Informática: Prof. Flávio Rech Wagner

Coordenadores do Curso: Profs. Sérgio Luis Cechin e Luciano Paschoal Gaspary

Bibliotecária-Chefe do Instituto de Informática: Beatriz Regina Bastos Haro

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMO	7
ABSTRACT	8
1 INTRODUÇÃO	9
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	10
2.1 Histórico	10
2.2 Distribuição geográfica da empresa	10
2.3 Atuação	11
2.3.1A unidade Metalgráfica Renner.....	11
2.3.2A unidade Marítima e Manutenção Industrial.....	11
2.3.3A unidade de Reseva Florestal Flosul.....	12
2.4 Organização das unidades dentro do Grupo RHSA	13
3 MOTIVAÇÃO	14
4 OBJETIVOS GERAIS	15
4.1 Objetivo Específico	15
5 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	16
5.1 Itil	16
5.2 Gerências do ITIL	18
5.3 Entrega de Serviço	18
5.3.1Gerenciamento de Níveis de Serviço.....	18
5.3.2Gerenciamento de Continuidade dos Serviços.....	19
5.3.3Gerenciamento Financeiro.....	19
5.3.4Gerenciamento de Capacitação/Capacidade.....	19
5.3.5Gerenciamento de Disponibilidade.....	20
5.4 Suporte aos Serviços	20
5.4.1Gerenciamento de Incidentes.....	20
5.4.2Gerenciamento de Problemas.....	21
5.4.3Gerenciamento de Configuração.....	21
5.4.4Gerenciamento de Mudanças.....	21
5.4.5Gerenciamento de Liberação.....	21
6 PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO PARA ÁREA DE T.I. RHSA	22
6.1 Proposição de Organograma	22
6.2 Funções	22
6.3 Benefícios esperados após implantação da nova estrutura de T.I.	24
6.3.1Benefícios para a Organização.....	24
6.3.2Benefícios para o Cliente.....	25
6.4 Qual é o ROI esperado?	25

6.5 Mas, ITIL diz onde começar ?.....	26
6.6 Começando pela Central de Serviços	26
6.6.1 Controle de Incidentes	27
6.6.2 Relacionamento	30
7 CONCLUSÃO	32
REFERÊNCIAS.....	33
ANEXO A UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE SISTEMAS RHSA	35
ANEXO B REDE DE DADOS E VOZ EMBRATEL.....	41
ANEXO C REDE DA UNIDADE FLOSUL – REDE BRASILTELECOM.....	42
ANEXO D MONITORAMENTO DA REDE.....	43
ANEXO E ESQUEMA DOS SERVIDORES COM SEUS APLICATIVOS	45

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

RHSA	Renner Herrmann S.A.
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
BD	Banco de Dados
ITIL	Biblioteca de Infra-Estrutura de TI
TI	Tecnologia da Informação
itSMF	Fórum de Gerenciamento de Serviços de TI
ITSM	Gestão de Serviços de TI
IP	Internet Protocol, protocolo de internet
TCP	Transmission Control Protocol, protocolo de controle de transmissão
UDP	User Datagram Protocol, protocolo de datagramas de usuário
SLA	Service Level Agreement, acordo de níveis de serviço
RFC	Request For Change, solicitação de mudança.
OGC	Office for Government Commerce , órgão britânico que mantém o ITIL
LAN	Local Area Network
ERP	Enterprise Resource Planning
WEB	World Wide Web
WAN	Wide Area Network
FTA	<i>Fault Tree Analysis</i>
CMDB	<i>Configuration Management Database</i>
CLs	<i>Configuration Items</i>

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1: Localização das unidades RHSA	9
Figura 2.2: Unidade Metalgráfica Renner	10
Figura 2.3: Unidade Marítima e Manutenção.....	10
Figura 2.4: Floresta Flosul em Capivari do Sul (RS)	11
Figura 2.5: Forma como as unidades do grupo estão dispostas.....	12
Figura 5.1: cinco áreas do modelo ITIL	17
Figura 6.1: Organograma nova estrutura de T.I.	21
Figura 6.2: Disponibilidade das Centrais de Serviço	27
Figura 6.3: Indicadores de atendimento	27
Figura 6.4: Áreas que são as unidades do Grupo RHSA.....	28
Figura 6.5: Categorias de chamados.....	28
Figura 6.6: Relacionamento Central de Serviço.....	28
Figura 6.7: Fluxo de abertura de chamados.....	30

RESUMO

Novas abordagens para o gerenciamento estratégico da área de tecnologia de informação têm surgido na literatura recente, grande parte delas convergindo para o alinhamento estratégico dos objetivos específicos da área de tecnologia de informação aos objetivos de negócio das corporações.

Na expectativa de colocar a TI na mesma direção da estratégia da empresa, dando foco ao negócio, com custos justificáveis, torna-se imprescindível adotar melhorias nos serviços prestados pelo depto de T.I..

Desta forma, a busca de ferramentas que auxiliam a obter as melhores práticas no gerenciamento da infra-estrutura de T.I. tornou-se uma questão de suma importância para a credibilidade, controle e clareza nos processos do setor de T.I.

É nesse cenário que se apresenta o ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O mesmo define melhores práticas que auxiliam as empresas a ter um gerenciamento da infra-estrutura de serviços. Assim, a visão estratégica do sistema abordado neste projeto será baseada nestas melhores práticas propostas pelo ITIL. Trata-se de um sistema de informação para gerenciamento de incidentes que serão abertos para a área de TI da empresa Renner Herrmann, tanto para equipe de desenvolvimento como para equipe de suporte, com o objetivo de gerenciar a infra-estrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviços acordados com os clientes internos.

Keywords: Gerenciamento da Infra-estrutura, T.I., ITIL. Governança de TI .

Best Practices in Management T.I.

ABSTRACT

In the global corporative world, Information Technology is a strategic resource that must be employed by the companies as a component for achieving competitive advantage. Support the business is one of the IT roles most explored and known, but taken IT to generate new business opportunities to the company could be considered a relative new challenge. This new challenge and the technological revolution wave faced for many companies in the last century are requiring new forms of organizations based on operational efficiency and business orientation.

In the expectation to place in the same direction of the strategy of the company, being given focus to the business, with justifiable costs, one becomes essential to adopt improvements in the services given for depto of T.I.

In such a way, the search of tools that assist to get best the practical ones in the management of the T.I infrastructure became a question of utmost importance for the credibility, has controlled and clarity in the processes of the T.I sector.

It is in this scene that if presents ITIL (Information Technology Infrastructure Library). The same it defines better practical that they assist the companies to have a management of the infrastructure of services. Thus, the strategical vision of the boarded system in this project will be based on these better practical proposals for the ITIL. One is about a system of information for management of incidents that will be opened for the area of the company Renner Herrmann, as much for team of development as for support team, with the objective to manage the infrastructure of efficiently and efficiently in order to guarantee the levels of services waked up with the internal customers.

Keywords: Information Technology, Operation's management, Organization design

1. INTRODUÇÃO

É princípio básico de uma organização buscar a gerência dos seus processos internos.

Isso visa identificar as interfaces entre esses processos, as responsabilidades das áreas da empresa, das pessoas e o desempenho esperado medido por indicadores e metas.

Na maioria dos casos, tendo as interfaces definidas, as responsabilidades claras entre as áreas e a mensuração do desempenho, as empresas conseguem alcançar o objetivo final que é a melhoria dos serviços devido aos ganhos de rapidez e produtividade.

Nesta abordagem, este trabalho tem a proposição de projetar e implantar uma solução baseada nas melhores práticas propostas pelo ITIL para a empresa Renner Herrmann através do sistema Service Desk.

Com isto, buscou-se uma ferramenta que melhor pudesse fazer a administração baseado nas considerações propostas pelo Service Desk .

A escolha da ferramenta adquirida, chamada de Datasul HelpDesk baseou-se nas funcionalidades que esta possuía, além do baixo custo de sua aquisição, já que o fornecedor proporcionou somente os custos de instalação .

Com isto, a expectativa desta aquisição, seria :

Monitoração das tarefas dos funcionários, criando um ponto único de atendimento;

- Sugestão de possíveis melhorias;
- Detecção de tendências para o setor e empresa;
- Averiguação do grau de satisfação dos usuários;
- Identificação da maturidade atual dos serviços;
- Compreensão da influência das metas de negócio para a manutenção da qualidade dos serviços;
- Identificação das principais variáveis que podem comprometer a qualidade dos serviços;
- Conhecimento dos papéis e responsabilidades da equipe com relação a evolução dos serviços;
- Emitir relatórios, possibilitando melhorias do setor e da empresa;
- Disponibilizar subsídios para tomada de decisão gerencial.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 Histórico

De um pequeno galpão no bairro Navegantes, em Porto Alegre/RS, onde em 1927 era fundada a Renner Koepke & Cia. Ltda., para o mercado mundial. Da extração de pigmentos em um moedor de café à mais avançada tecnologia para fabricação de tintas, imprimindo dinamismo na linha de produção. Em 80 anos de história, o grupo Renner Herrmann S.A. antecipou tendências do mercado, inovou no atendimento a seus clientes e projetou sua marca em todos os segmentos do ramo de tintas e em outros setores. Uma história marcada por estudo, dedicação, perseverança e compromisso no desenvolvimento de produtos de qualidade.

Tudo isso faz com que hoje Renner Herrmann S.A. seja reconhecida pela excelência em administrar empresas líderes, responsáveis e voltadas à qualidade. Renner Sayerlack S.A., Renner Herrmann S.A. – Divisão Tintas Marítimas & Manutenção Industrial, Metalgráfica Renner, Flosul Indústria e Comércio de Madeiras Ltda. e Laticínios Renner S.A. formam empresas e divisões de uma empresa sempre atenta às necessidades e oportunidades do mercado.

2.2 Distribuição geográfica da empresa



Figura 2.1: Localização das unidades RHSA

2.3 Atuação

2.3.1 A unidade Metalgráfica Renner,

Empresa do grupo Renner Herrmann S.A., entra o século XXI com 80 anos de história. Desde o início, o trabalho envolve a produção de latas metálicas resistentes e inovadoras. Hoje, atende clientes em diversos segmentos, da indústria alimentícia à química.



Figura 2.2: Unidade Metalgráfica Renner

2.3.2 A Unidade Marítima e Manutenção Industrial

A Unidade Marítima e Manutenção Industrial investiu e se especializou na produção de tintas marítimas e de manutenção industrial com destaque como fabricante de tintas e revestimentos anticorrosivos.



© Vista aérea da unidade fabril de Renner Marítima e Manutenção de Curitiba / PR.

Figura 2.3: Unidade Marítima e Manutenção

2.3.3 A unidade de Reseva Florestal FLOSUL

A unidade de Reseva Florestal FLOSUL possui em manejo sustentado 6.000 hectares de área, sendo 4.500 hectares de *Eucalyptus* spp. e 1.000 hectares de *Pinus* spp. Sua atividade está voltada a exportação de madeira para a Ásia . Localizada no Rio Grande do Sul em Capivarí do Sul .

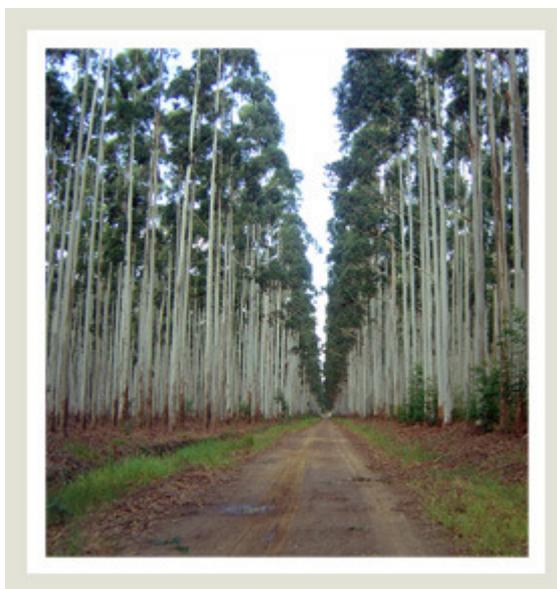


Figura 2.4: Floresta Flosul em Capivarí do Sul (RS)

2.4 Organização das unidades dentro do Grupo RHSA

A unidades do grupo em questão, possui filiais independentes, com produtos diferentes, e Gerência/Diretoria distintas , todas elas com necessidades de atendimento em Informática semelhantes e em alguns pontos compartilhando mesmas bases de dados.

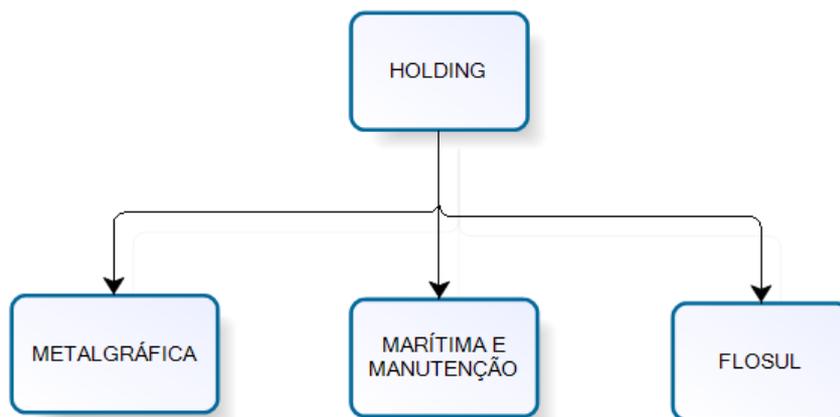


Figura 2.5: Forma como as unidades do grupo estão dispostas

3 MOTIVAÇÃO

O fator motivacional para realização do trabalho, é devido ao crescimento do setor de

Tecnologia da Informação da RHSA, as novas metodologias existentes e a necessidade da área em se adequar a essa realidade, buscando-se um equilíbrio entre a excelência operacional, cultura, negócios, segurança, performance e impacto para que os conflitos sejam identificados e equilibrados .

O ITIL hoje é referência em todo mundo por sua metodologia voltada à área de TI, onde práticas bem distintas e próprias vem atingindo e sendo aplicada cada vez mais nas empresas.

O método é importante, pois a implantação da metodologia vai ajudar o setor a ter um padrão reconhecido em seus processos.

4 OBJETIVOS GERAIS

O presente trabalho tem como objetivo geral apresentar um estudo sobre as melhores práticas em Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação, preparar uma proposta baseada em ITIL capaz de conduzir programas de melhoria de serviços de TI, bem como efetuar um estudo de caso do framework proposto .

4.1 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Desenvolver um framework baseado nas melhores práticas para Gerenciamento de Serviços de TI;
- Aplicar futuramente o Framework na empresa RHSA objetivando avaliar a eficiência do instrumento;
- Analisar, propor e organizar o conhecimento necessário acerca da área de TI da organização de forma a permitir a implantação futura do seu programa de melhoria.

5 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

5.1 ITIL

O modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca de boas práticas (do inglês *best practices*) desenvolvida no fim da década de 80, de domínio público, pelo governo do Reino Unido e atualmente sob custódia da OGC (The Office of Government Commerce). O conjunto de livros busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI (Tecnologia de Informação). O ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto compreensivo de processos e procedimentos gerenciais organizados em disciplinas com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios. Tornou-se um modelo de facto na Gerência de Serviço. Essa estruturação está sendo útil a organizações em diversos setores, sendo adotada para a Gestão de Serviços, consultoria, educação e suporte a ferramentas de software.

Apesar de ainda incipiente tem sido usado principalmente em empresas, órgãos governamentais em nível municipal, estadual e federal, companhias de energia, órgãos públicos, lojas de varejo, organizações financeiras e indústrias.

Organizações muito grandes, organizações muito pequenas e qualquer tipo de organização dentro deste quadro está implementando, ou implementou o ITIL.

O ITIL propõe um modelo de processos para todos os tipos de organização, respeitando a abordagem individual dos processos de negócio, o qual utiliza o ciclo “planejar – executar – verificar - agir” de qualquer sistema de gestão de qualidade.

Processos de negócio e suas atividades são parte integrante da organização e portanto deveriam ser identificados e coordenados por Gestores de Processos.

A identificação dos processos de negócio é uma novidade para muitas organizações. Ao definir quais são as atividades da organização, as entradas que são necessárias e que resultados podem ser obtidos dos processos, é possível trabalhar de modo mais eficiente e eficaz. A medição e condução das atividades aumenta esta eficácia.

Finalmente, pela adição de normas ao processo, é possível adicionar medidas de qualidade ao resultado .

O Modelo de Processos do ITIL pode ser observado como tendo duas áreas de cobertura principais: área do Suporte ao Serviço (do inglês *Service Support*) é mais concentrada nas tarefas de execução diária e no Suporte aos Serviços de TI, enquanto a área da Entrega de Serviço (do inglês *Service Delivery*) está mais concentrada no planejamento a longo prazo e respectivo melhoramento.

A Entrega de Serviço (Service Delivery) é composta por cinco gerências:

- Gerenciamento de Níveis de Serviço (Service Level Management);
- Gerenciamento de Continuidade (Service Continuity Management);
- Gerenciamento de Financeiro (Financial Management);
- Gerenciamento de Capacitação/Capacidade (Capacity Management);
- Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).

O Suporte ao Serviço (Service Support) é composta por cinco gerências :

- Gerenciamento de Incidentes (Incident Management);
- Gerenciamento de Problemas (Problem Management);
- Gerenciamento de Configuração (Configuration Management);
- Gerenciamento de Mudanças (Change Management);
- Gerenciamento de Liberação (Release Management).

Além dos processos destas duas áreas principais, descritos na ITIL, o modelo de referência de processos prevê outros relacionados com:

- Gerenciamento de Aplicação (Application Management);
- Gerenciamento da Segurança (Security Management);
- Gerenciamento da Comunicação (Communication Management);
- Gerenciamento do Relacionamento (Relation Management).

A Figura 6 mostra os dez principais livros do ITIL, dentre os dez representados iremos abordar duas gerências do Suporte aos Serviços.

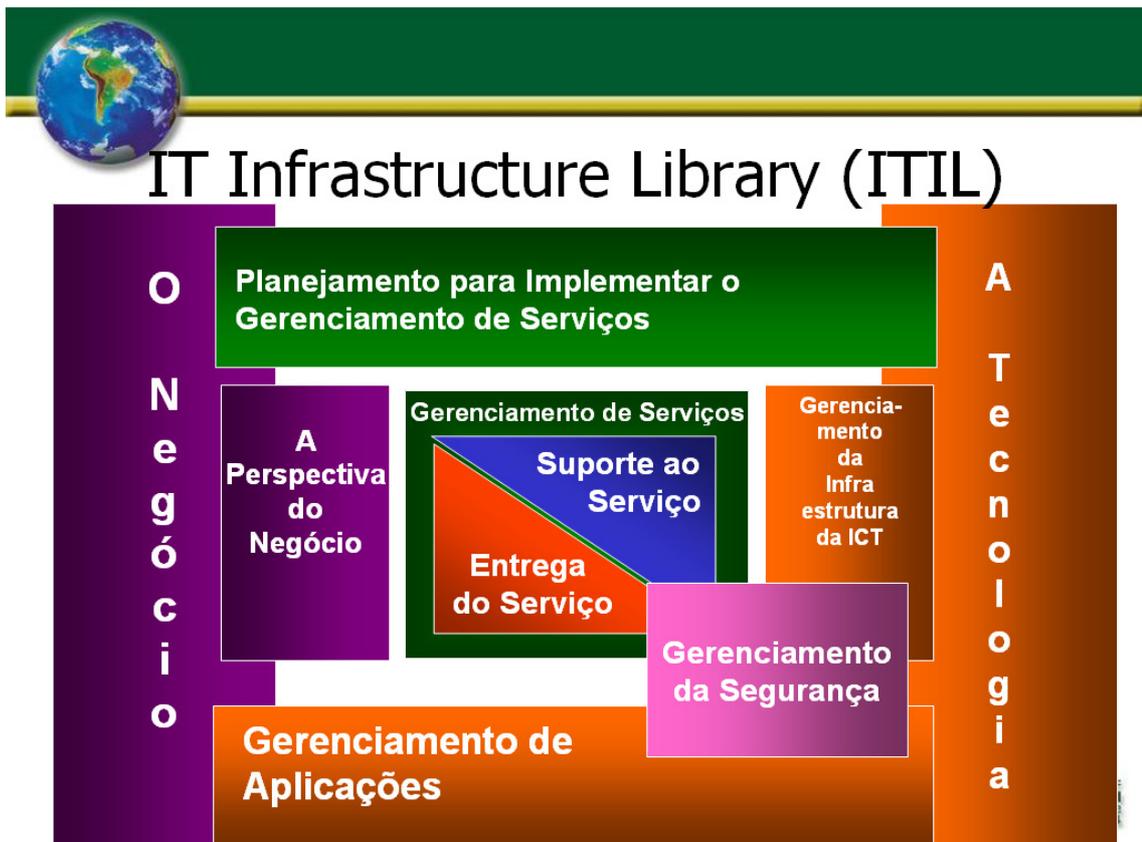


Figura 5.1: As cinco áreas do modelo ITIL

5.2 Gerências do ITIL

A seguir as gerências das duas áreas principais do ITIL são detalhadas, a área do Suporte aos Serviços e a área da Entrega de Serviços. As duas áreas são consideradas importantes por serem a base do modelo e cobrirem as principais atividades das organizações.

5.3 Entrega de Serviço

5.3.1 Gerenciamento de Níveis de Serviço

O processo de Gerenciamento do Nível de Serviço é a base para o gerenciamento dos serviços que a área de TI fornece para a organização. Essa gerência é responsável em assegurar que os serviços de TI, dentro dos níveis de serviços definidos, serão determinados, monitorados para serem entregues quando e onde as áreas usuárias o definirem e se estes não forem entregues as áreas usuárias, a organização saberá o porquê dos serviços não serem entregues. Tal processo depende de todos os demais processos de entrega de serviços (Service Delivery), e seu gerente geralmente é o

próprio gerente da área de TI, haja vista a importância dessa gerência para a imagem da área de TI perante toda a organização.

O processo do Gerenciamento do Nível de Serviço pode ser dividido nos seguintes subprocessos :

- Revisão dos serviços disponibilizados,
- Negociação com os clientes,
- Revisão dos contratos de serviços com fornecedores externos,
- Desenvolvimento e monitoração dos acordos de nível de serviço,
- Implementação das políticas e dos processos de melhoria contínua,
- Estabelecimento de prioridades,
- Planejamento do crescimento dos serviços,
- Definição de custo dos serviços em conjunto com o gerenciamento financeiro e da forma de ressarcimento desses custos.

Essa gerência tem como objetivo manter e melhorar a qualidade dos serviços de TI.

5.3.2 Gerenciamento de Continuidade dos Serviços

O processo de Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI é o responsável pela validação dos planos de contingência e recuperação dos serviços de TI após a ocorrência de acidentes. Ele não trata apenas de medidas reativas, mas também de medidas pró-ativas decorrentes de ações de mitigação dos riscos de ocorrência de um desastre em primeira instância.

O Plano de Continuidade do Negócio é desenvolvido atualmente não apenas para garantir a recuperação e a disponibilização dos serviços de TI, mas também com uma visão de recuperação do processo de negócio, utilizando uma visão fim-a-fim, de modo que a organização volte o mais rápido possível a operar e a atender seus clientes finais, após a ocorrência de um desastre.

5.3.3 Gerenciamento Financeiro

O processo de Gerenciamento Financeiro tem o objetivo de determinar o custo de todos os serviços de TI e demonstrá-lo de maneira que a organização possa entendê-lo e utilizá-lo para o processo de tomada de decisão. Posteriormente, é responsável pelo estabelecimento dos mecanismos que viabilizem a cobrança do custo dos serviços de TI de seus respectivos clientes.

5.3.4 Gerenciamento de Capacitação/Capacidade

O processo de Gerenciamento de Capacitação/Capacidade é responsável pela disponibilização no tempo certo, no volume adequado e no custo apropriado dos recursos de infra-estrutura de TI necessários ao atendimento das demandas do negócio em termos de serviços de TI, garantindo que os recursos disponíveis sejam utilizados da forma mais eficiente possível. Para atingir seus objetivos, é imprescindível a identificação dos serviços de TI que serão requeridos pelas áreas de negócio da

organização, a definição de qual infra-estrutura de TI e o nível de contingência necessário, além de calcular o custo desta infraestrutura.

O processo Gerenciamento de Capacidade pode ser dividido nos seguintes subprocessos :

- Monitoração do desempenho,
- Monitoração da carga de trabalho/demanda,
- Dimensionamento da aplicação,
- Projeção de recursos,
- Projeção da demanda,
- Estabelecimento de modelos.

5.3.5 Gerenciamento de Disponibilidade

O Gerenciamento da Disponibilidade é o processo do ITIL que visa determinar os níveis de disponibilidade dos diversos serviços de TI a partir dos requerimentos do negócio. Uma vez definidos os níveis de disponibilidade, estes devem ser discutidos com as áreas-cliente, passando o resultado a constar dos acordos de nível de serviço assinados. A disponibilidade é, em geral, calculada com base em um modelo que considera a disponibilidade média e os impactos decorrentes dos pontos de falha mapeados com a utilização da técnica Fault Tree Analysis (FTA).

Conforme Anexo D e E, podemos observar as características dos servidores e monitoramento dos links de dados .

5.4 Suporte aos Serviços

5.4.1 Gerenciamento de Incidentes

O processo de Gerenciamento de Incidente é responsável pelo tratamento e pela resolução de todos os incidentes observados nos serviços de TI, visando ao restabelecimento dos serviços no menor prazo possível. Para a sua operacionalização, ele se apóia na estrutura da Central de Serviços.

A Central de Serviços é um importante componente do fornecimento de serviços de TI para a organização. Ela é freqüentemente o primeiro ponto de contato dos usuários que, ao utilizarem um serviço de TI, percebem alguma coisa diferente do previsto. Os dois principais focos de uma Central de Serviços são o gerenciamento e a comunicação de incidentes. Há diferentes tipos de central de serviços, a seleção do mais apropriado para uma dada organização dependerá das necessidades para a implementação de sua estratégia de negócio.

Algumas Centrais de Serviço fornecem apenas o registro das chamadas e quando detectam ser um incidente, transferem a chamada para uma outra equipe mais experiente e capacitada para o atendimento. Outras fornecem um alto nível de serviço, possibilitando a resolução de grande parte dos incidentes reportados durante o período do atendimento, enquanto o usuário o está reportando.

Conforme anexo A, podemos observar as normas para a Utilização dos Recursos de Sistemas RHSA

5.4.2 Gerenciamento de Problemas

O processo de Gerenciamento de Problemas é o responsável pela resolução definitiva e prevenção das falhas relacionadas aos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI. Isto inclui assegurar que as falhas serão corrigidas, prevenir a reincidência das mesmas e realizar uma manutenção preventiva que reduza a possibilidade de que venham a ocorrer.

5.4.3 Gerenciamento de Configuração

É importante para toda organização controlar os seus meios de produção, pois eles são a chave para a criação de produtos ou serviços a serem oferecidos aos clientes, pelos quais se pode criar valor para a organização.

Como todos os demais meios de produção, os da área de TI devem ser controlados e gerenciados.

O processo de Gerenciamento de Configuração é o responsável pela criação da base de dados de gerenciamento de configuração (Configuration Management Database – CMDB), a qual é constituída pelos detalhes dos itens de configuração (Configuration Items – CIs) empregados para o fornecimento e o gerenciamento dos serviços de TI.

Um item de configuração é um componente que faz parte ou está diretamente relacionado com a infra-estrutura de TI. Um item de configuração pode ser um componente físico ou lógico, bem como pode também ser composto por outros itens de configuração.

Alguns exemplos de itens de configuração são: microcomputador, placa de rede, software, manual técnico de um equipamento, procedimento de trabalho.

5.5 Gerenciamento de Mudanças

O processo de Gerenciamento de Mudança tem a finalidade de assegurar que todas as mudanças necessárias nos Itens de Configuração (CIs - do inglês Configuration Items) serão realizadas conforme planejado e autorizado, o que inclui assegurar a existência de uma razão do negócio subjacente a cada mudança a ser realizada, identificar os itens de configuração envolvidos, testar o procedimento de mudança e garantir a existência de um plano de recuperação do serviço, caso algum imprevisto venha a ocorrer, como, por exemplo, o bloqueio inesperado de um item de configuração.

5.5.1 Gerenciamento de Liberação

O Gerenciamento de Liberação é o processo responsável pela implementação das mudanças no ambiente de infra-estrutura de TI, ou seja, pela colocação no ambiente de produção de um conjunto de itens de configuração novos e/ou que sofreram alterações, os quais foram testados em conjunto. Uma vez que uma ou mais mudanças são desenvolvidas, testadas e empacotadas para implementação, o processo de Gerenciamento de Liberação é responsável por introduzi-las na infra-estrutura de TI e gerenciar as atividades relacionadas com tal liberação.

O processo de Gerenciamento de Liberação também contribui para aumentar a eficiência da introdução de mudanças no ambiente infra-estrutura de TI. combinando-as em uma única liberação e realizando a implementação das mesmas em conjunto.

6 PROPOSTA DE ESTRUTURAÇÃO PARA ÁREA DE T.I. RHSA

A seguir é descrito a proposta de estrutura para a área de T.I..

6.1 Proposição de Organograma

Inicialmente a equipe de T.I. foi reestruturada de acordo com o organograma abaixo, aprovado pela alta administração .

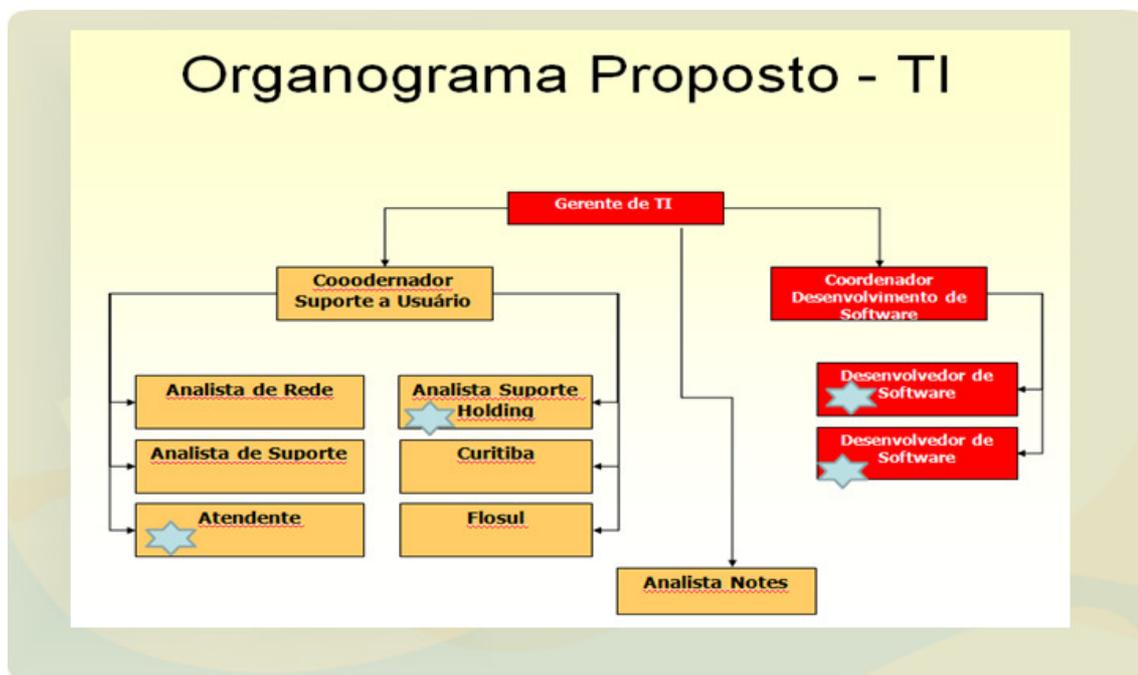


Figura 6.1: Organograma nova estrutura de T.I.

6.2 Funções

No organograma proposto, os quadros marcados com uma estrela são novos recursos contratados, pretendendo desta forma alinhar as atividades de T.I. aos processos da empresa

- Atendente Nível I (Gravataí): Responsável pelo “Centro de Atendimento de T.I.”, denominado CATI . Todas as solicitações de serviço devem ser feitas para

o e-mail cati@renner.com.br ou pelo Fone Voip 9780, para todo o Grupo RHSA

As responsabilidades do suporte de primeiro nível (Suporte) incluem:

- - Registro do Incidente
 - - Encaminhamento da solicitação de serviço aos grupos de suporte nos casos em que Incidentes não são fechados
 - - Suporte inicial e classificação
 - - Propriedade, Configuração, Acompanhamento e Monitoração.
 - - Resolução e Recuperação de Incidentes não atribuídos ao suporte de segundo nível
 - - Fechamento de Incidentes
-
- Analista de Suporte Nível II (Gravataí e Flosul): Responsável pela manutenção de micro-computadores, instalação de softwares, projetores, cabeamento de rede, impressoras e etc .
Estará envolvido em tarefas como:
 - - Lidar com solicitações de serviço.
 - - Monitorar detalhes do Incidente, incluindo os Itens de Configuração (IC) afetados.
 - - Pesquisa e diagnóstico do Incidente (incluindo resolução quando possível).
 - - Detecção de possíveis Problemas e respectivo encaminhamento para a equipe de Gerenciamento de Problemas para que eles façam o registro do Problema.
 - - Resolução e recuperação dos Incidentes que lhes foram encaminhados.
-
- Analista de Rede - Suporte Nível III (Gravataí): Responsável pela manutenção da Rede Embratel, segurança de dados, Internet, anti-vírus, Metaframe, Publicação de aplicativos no Citrix, Criação e controle de contas de usuários na Rede, etc .
Estará envolvido em tarefas como:
 - - Pesquisa e diagnóstico de Incidentes (incluindo resolução quando possível).
 - - Detecção de possíveis Problemas e respectivo encaminhamento para a equipe de Gerenciamento de Problemas para que eles façam o registro do Problema.
 - - Resolução e recuperação dos Incidentes que lhes foram encaminhados.

- Analista de Suporte Nível II (Curitiba) : Responsável pelos atendimentos aos usuários de Curitiba. Auxilia na instalação de software remotamente, gera solicitações de necessidades de compras em T.I., cabeamento de rede, instalação e formatação de micro-computadores, solicita orçamentos, manutenção preventiva na rede e no-breaks .
- Coordenador HelpDesk (Gravataí) : Coordenador da equipe de atendimento Help-desk . Acompanhamento das necessidades dos usuários no que se refere a Hardware .
- Analista Desenvolvimento Nível I (Gravataí) : Auxilia a equipe de desenvolvimento de Software relacionadas à Internet. Suas funções estão voltadas aos Softwares WebDesk, HelpDesk , Automação da Força de Vendas (AFV) e pelo Brian .
- Analista Desenvolvimento Nível II (Gravataí) : Desenvolvimento de Software relacionadas ao Datasul com ênfase na Internet. Suas funções estão voltadas aos Softwares WebDesk, B.I. e desenvolvimento de programas em Progress .
- Analista Desenvolvimento Nível III (Curitiba) : Desenvolvimento e Manutenção de programas relacionadas ao Datasul.
- Coordenador Desenvolvimento (Gravataí) : Coordenador de Desenvolvimento e Manutenção de programas relacionadas ao Datasul. Exerce também a função de DBA (Tuning no Banco de Dados Progress) .
- Analista Correio Eletrônico (Gravataí) : Responsável por manter o Correio Eletrônico Notes em funcionamento, além da manutenção dos formulários eletrônicos .
- Gerente de T.I. (Gravataí) : Supervisão da área de T.I., e acompanhamento de toda a equipe para sintonizar todas as unidades RHSA dentro da mesma estrutura de Informática .

Nesta nova estrutura, é criado a função de dois coordenadores, sendo um com a responsabilidade de gerir aspectos relacionados a suporte a usuário e outro relacionado ao sistema ERP .

O analista de sistemas na estrutura anterior, assume o papel de Gerente de T.I. , buscando alternativas para focar mais nas necessidades da empresa .

6.3 Benefícios esperados após implantação da nova estrutura de T.I.:

Segue abaixo uma apanhado dos benefícios expostos nas referências [8],[9],[10] e [11]:

6.3.1 Benefícios para a Organização:

- _ Melhor Gestão de Mudança;
- _ Redução dos Custos de TI;
- _ TI alinhado com o negócio;
- _ Preparado para usar ferramentas para gerir TI;
- _ Framework para decisões de outsourcing;
- _ Modelo de Referência Uniforme para comunicação;
- _ Mudanças culturais no sentido de fornecimento de serviços;
- _ Organização de TI mais sistemática e clara;
- _ Procedimentos estandardizados e fáceis de compreender/reconhecer;
- _ Menor duplicação de trabalho e por isso um aumento de eficiência;

6.3.2 Benefícios para o cliente

- _ Serviços de TI bem documentados e detalhados;
- _ Ambiente de TI mais estável;
- _ Aumento de confiança e de credibilidade sendo o objetivo final a garantiade uma qualidade de fornecimento de serviços;
- _ Canais de comunicação claros;
- _ Diminuição do tempo que os novos produtos (de TI) demoram a serem implantados .

6.4 Qual é o ROI esperado?

A implementação do ITIL pode ser cara, assim sendo onde é que uma organização pode esperar recuperar esses custos? Segue uma lista parcial dos benefícios, de acordo com [6] :

- ITIL tornou-se de fato a melhor prática para gerir as TI. A larga adoção do ITIL pela indústria fornecerá guias para o que funciona e o que não funciona;
- ITIL traz consigo um dicionário comum, um item que tem feito falta no mundo atual das TI;
- A melhoria da gestão financeira das TI e a melhor correspondência entre os serviços de TI e as necessidades globais de uma organização;
- A melhoria da relação entre as TI e a organização que fornece os serviços;
- A melhoria da utilização da infra-estrutura das TI;
- A melhoria da utilização do staff de TI;
- Melhor reputação das TI dentro organização.

Em termos de valores não existem muitos resultados publicados referentes ao ROI.

Apesar disso, em [11], podemos ver alguns números relativamente a clientes da InterProm USA:

- _ Um dos clientes conseguiu reduzir as causas de downtime em 65% resultando
- num aumento anual de poupanças de 197,000 dólares por 100 utilizadores e
- reduziu as perdas de lucro em 7 milhões de dólares por 100 utilizadores;
- _ Outro cliente viu o tempo de resolução das chamadas de serviço baixar em mais
- de 50%;
- _ Ainda outro cliente viu aumentar o volume de chamadas de 450 por semana
- para 2000 por semana num período de um ano, mas foi capaz de manter o
- número do staff do Help Desk (5 funcionários).

São apenas alguns números demonstrativos do valor financeiro da implementação da framework ITIL.

6.5 Mas, ITIL diz onde começar ?

Um dos primeiros choques que se podem ter quando se pesquisa sobre ITIL é justamente o tamanho desta. São bastantes livros e CDs, por isso é normal que até abandonem a pesquisa.

Para aqueles que mantêm a idéia de implementar a framework ITIL, muitos ficam frustrados com o fato de não dizer onde começar a implementar.

Felizmente, não é necessário saber tudo sobre ITIL para tirar benefícios, nem é preciso saber como compreender tudo para retirar valor. Os peritos sugerem que, em vez de implementar ITIL toda numa só vez, deve-se procurar melhorar os serviços em pequenas quantidades, tais como gestão de mudança e de configuração. Sabendo o que se tem, como está configurado e que mudanças se está pretendendo fazer pode ajudar a melhorar a infra-estrutura das TI [2][3].

No ITIL, estas áreas estão cobertas como parte do volume do Serviço de Suporte, mais conhecido por “Livro Azul.”

Alguns puristas do ITIL podem argumentar que o valor total do ITIL não pode ser aproveitado sem um catálogo exato de serviços, um serviço de ajuda centralizado, e uma base de dados de gestão de configurações compreensiva. Contudo, a maior parte das organizações irão se beneficiar através da melhoria dos processos operacionais existentes.

6.6 Começando pela Central de Serviços

A Central de Serviços (No Organograma proposto é a atendente Nível I) recebe todas as chamadas e apenas irá direcionar a ocorrência para o suporte de segundo ou terceiro nível quando necessário. Para o cliente a vantagem é que ele não tem que correr

atrás de suporte ligando para vários locais para achar a pessoa certa para resolver o seu problema.

A Central de Serviços é uma evolução do Help Desk tradicional, este último apenas contemplava suporte a problemas comuns na área de micro-informática (hardware, softwares básicos), já a Central de Serviços assume todo o suporte relacionado aos serviços oferecidos pela TI (hardware, telefonia, redes, ERP, softwares, documentação, etc).

Entre as atividades executadas pela Central de Serviços está o registro de incidentes e controle de incidentes. Isto é usado como parte do Processo de HelpDesk mas é agora está incluído no processo chamado Gerenciamento de Incidentes .

A Central de Serviços tem um número de responsabilidades primárias. Estas são:

- Status dos seus incidentes
- Mudanças planejadas no Serviço em TI
- Prováveis interrupções no Serviço em TI
- Qualquer mudança ou adições nos serviços que são fornecidos ou níveis de serviços.
- Fornecer informações gerenciais
- Número de chamadas por categoria, chamadas por resultados de uma mudança....
- Conduzir o cliente para responder os questionários de satisfação
- Registrar e controlar os incidentes

6.6.1 Controle de Incidentes

A Central de Serviços é responsável por registrar todos os incidentes e controlá-los, e pode usar diferentes origens para registrar os incidentes:

- Telefone, E-mail, Internet, Fax, Visita Pessoal

Para registrar estes incidentes, a empresa adquiriu um software desenvolvido pela Datasul, mesma empresa que atende para o ERP, já que poderemos ter atividades onde o relacionamento entre estes dois podem trazer benefícios de interligação .

A pessoa contratada como Atendente deverá formalizar cada chamado facilitando assim o gerenciamento das pendências a serem executadas .

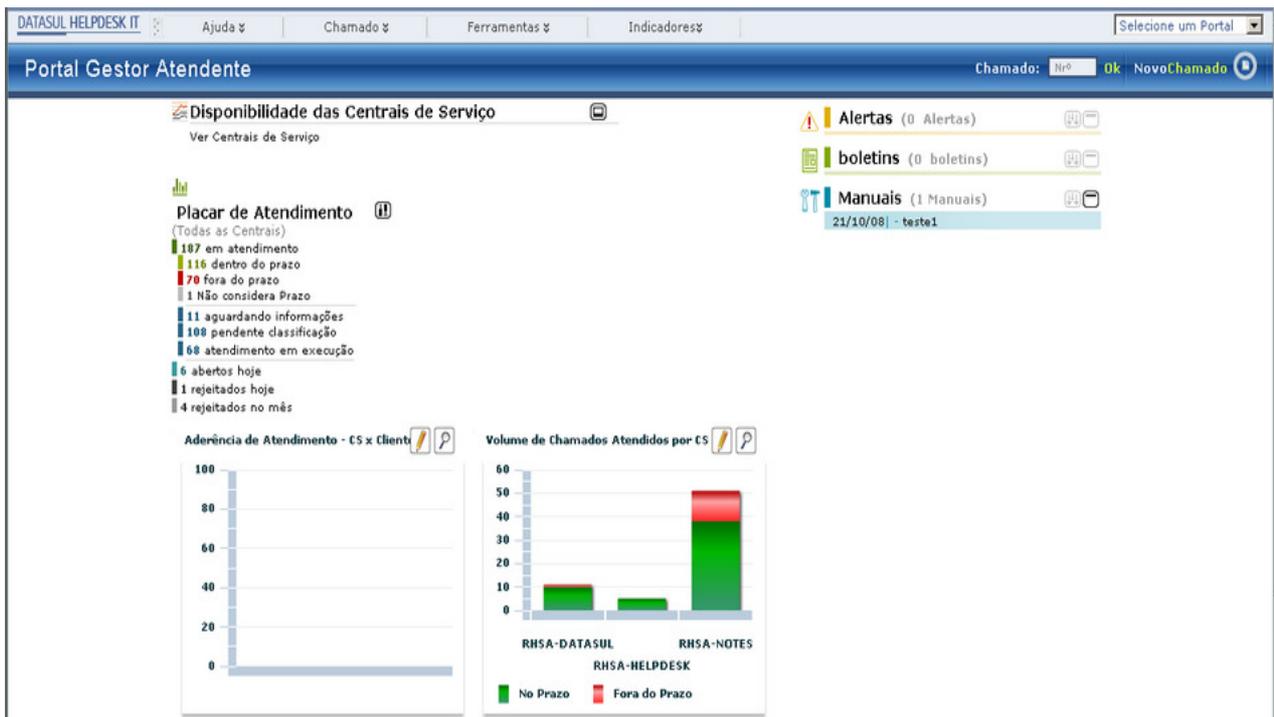


Figura 6.2: Disponibilidade das Centrais de Serviço

Com esta ferramenta poderemos ter indicadores de atendimento conforme demonstrado abaixo :

Aderência de Atendimento - ANS x Cliente
 Aderência de Atendimento - ANS x CS
 Aderência de Atendimento - CS x Cliente
 Chamados Pendentes - Atendente
 Prazo x Volume - Aberto
 TOP 10 - Volume por Categoria
 TOP 10 - Volume por Tipo de Fechamento
 Volume de Chamados Atendidos - CS
 Volume de Rejeições

Figura 6.3: Indicadores de atendimento

Estes chamados são distribuídos conforme o grupo de atendimento . Separamos áreas que são as unidades do Grupo RHSA .

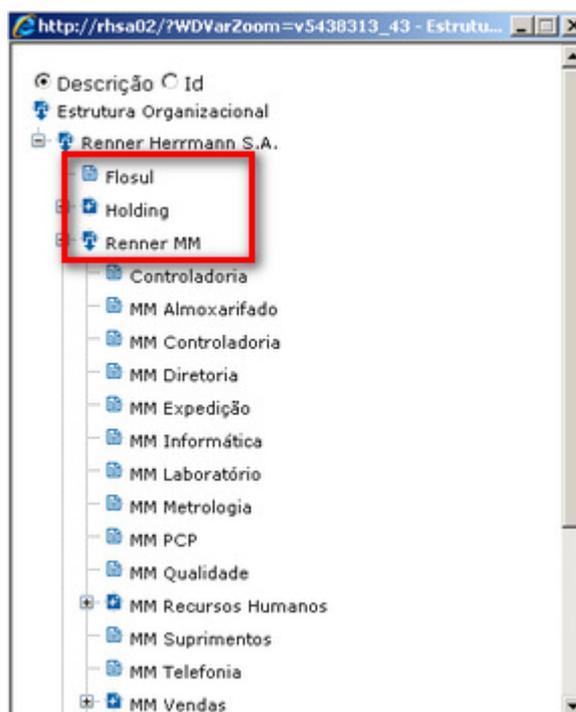


Figura 6.4: Áreas que são as unidades do Grupo RHSA

Há diferentes tipos de modelos de Central de Serviço, sendo assim necessário avaliar a equipe que irá atuar nesta função conforme o serviço que esta Central irá desempenhar.

Conforme quadro abaixo, um e-mail é enviado para diferentes integrantes da estrutura de T.I., no momento que o chamado é aberto, de acordo com a categoria selecionada.

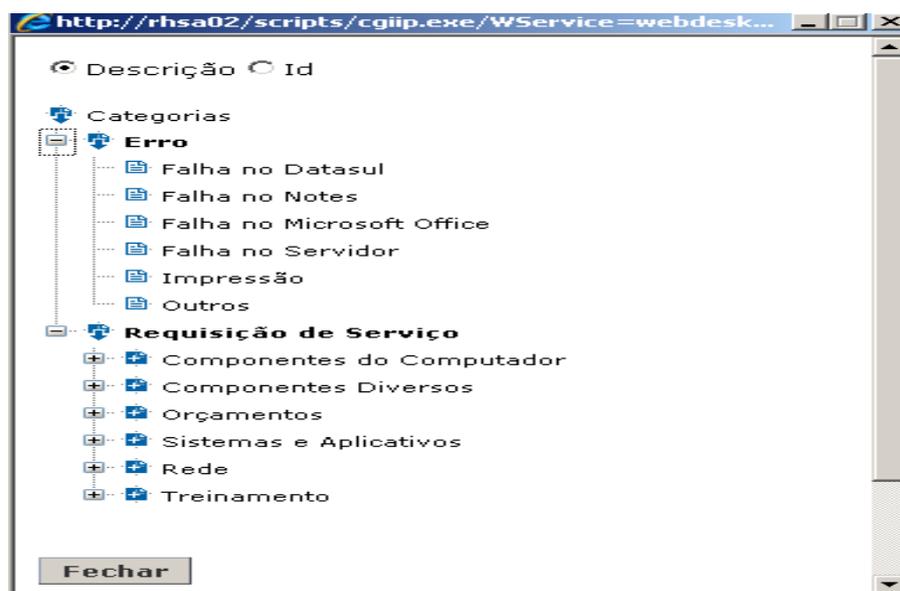


Figura 6.5: Categorias de chamados

6.6.2 Relacionamento

Sendo um ponto único de contato para o Serviço em TI, a Central de Serviço deve ter um vínculo com todos os processos dentro do ITIL. Com alguns processos este vínculo é mais claro que com outros.



Figura 6.6: Relacionamento Central de Serviço

A Central de Serviços é, de fato, um aspecto operacional importante do processo do Gerenciamento de Incidentes, por exemplo, controle de incidentes. A Central de Serviços registra e "controla" os incidentes.

Isto permitirá a equipe da Central de Serviços resolver rapidamente os incidentes buscando soluções relacionada ao Item de Configuração ou ao problema relacionado.

Em alguns casos a Central de Serviços faz algumas mudanças pequenas e tem um vínculo com o Gerenciamento de Mudanças e o Gerenciamento de Liberações.

O vínculo entre a Central de Serviços e o Gerenciamento do Nível de Serviço pode ser ilustrado como o resultado da Central de Serviços monitorando os níveis de suporte e reportando se o serviço em TI foi restaurado dentro dos limites definidos nos Acordos de Nível de Serviços (ANS). A Central de Serviços reportará ao Gerenciamento do Nível de Serviços se os serviços não estiverem restaurados dentro do prazo e se procedimentos de escalonamento não estiverem corretamente definidos para alcançar o tempo determinado.

A figura 12 ilustra a forma como foi combinado para facilitar o fluxo de abertura de chamados e os diferentes níveis de suporte para a resolução de um incidente.

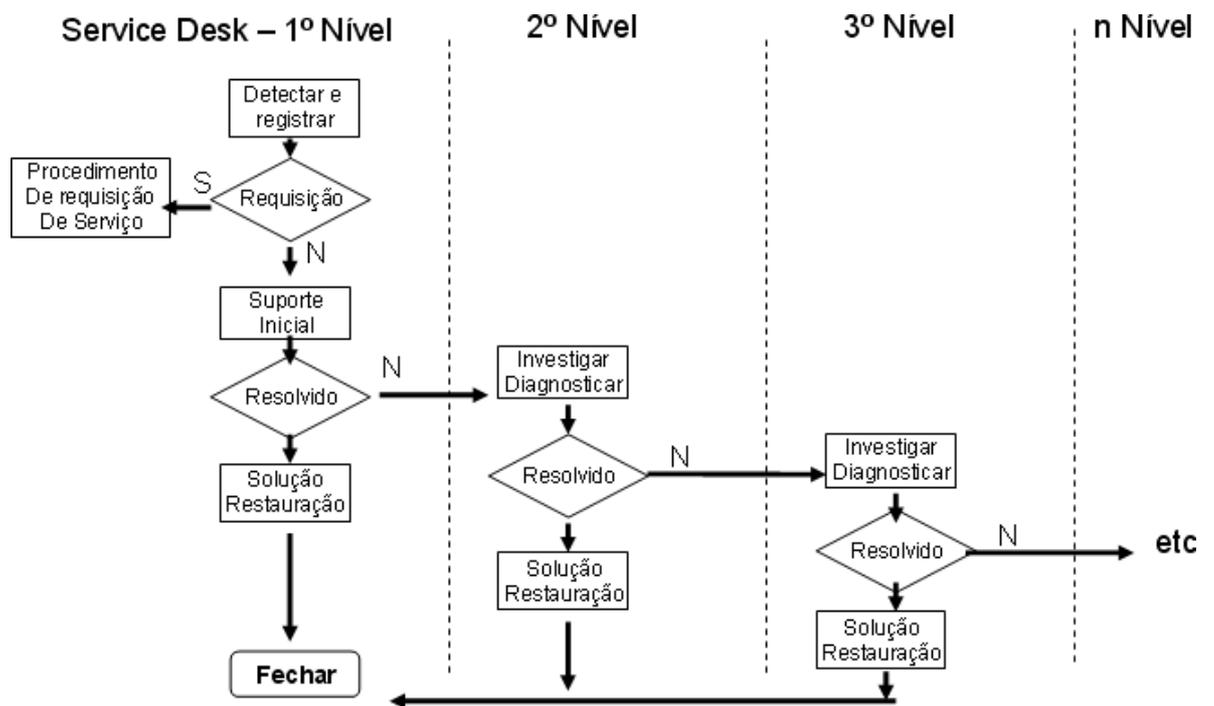


Figura 6.7: Fluxo de abertura de chamados

7 CONCLUSÃO

Após uma leitura dos recursos da Gestão de Serviços (ITIL) pode-se verificar que não existem fórmulas mágicas nem técnicas especiais de implementação. Os resultados da avaliação da maturidade dos processos fornecem um ponto de partida. Mas, a compreensão das relações entre esses processos e os objetivos traçados para a organização vão ajudar a determinar a ordem “correta” da implementação das melhores práticas, de acordo com a framework ITIL.

Ao construir este documento, percebi que o ITIL é uma framework que possui “inúmeros” benefícios. Está bastante relacionada com as novas e importantes tendências do mapeamento de serviços de TI nos processos de negócio (por vezes designada gestão de serviços de negócio).

É também importante perceber que, para uma implementação eficaz de ITIL, não basta conhecer as melhores práticas: é também necessário saber que práticas escolher, quando as adotar e como as aplicar.

Relativamente às dificuldades sentidas na tentativa de uma “definição” para implementação de ITIL, pude constatar que o custo de implementação e a falta de tempo e problemas de comunicação e coordenação são algumas das razões. De fato, ITIL é um processo que exige muito de uma organização, tanto em termos de recursos (tempo e custos) como em termos de comunicação e orientação da equipa na mesma direção. Contudo, vejo que a empresa não está preparada para dispensar estes recursos, deixando a adoção de ITIL para segundo plano.

Apesar de tudo, o ITIL é definitivamente visto por todos como uma mais valia.

REFERÊNCIAS

CORPO DELIBERATIVO DO iTSMF. **Sobre as melhores práticas , itSMF.**

Disponível em :

<<http://www.itsmf.com.br/itsmf/site/melhoresPraticas/melhoresPraticas.asp>>. Acesso em: out. 2008.

EUGENE, S. **ITIL Certified Service Manager.** Disponível em:

<http://images.globalknowledge.com/wwwimages/whitepaperpdf/WP_ITIL.pdf> .

Acesso em: out. 2008 .

INTERPROM, USA. **Justification of ITIL.** 2002. Disponível em:

<<http://www.interpromusa.com/Business%20Papers/Justification%20of%2>>. Acesso em: nov. 2008.

ITIL. **Traz suas gerências e normas.** Disponível em: < <http://www.itil-officialsite.com/home/home.asp> >. Acesso em: 11 out. 2008.

MANSUR, R. **Governança de T.I. Metodologias, Framework e Melhores Práticas .** [S.l.]: Brasport, 2007.

MUSTHALER, L. Mapping IT Services to Business Process. **Network World**, [S.L], Oct. 04, 2004. Disponível em:

<<http://www.networkworld.com/newsletters/techexec/2004/1004techexec1.html>>

Acesso em: nov. 2008.

PULTORAK, D. **Learn how ITIL can benefit your organization.** 2005. Disponível

em: <<http://techrepublic.com.com/i/tr/downloads/home/itil.pdf>>. Acesso em: nov. 2008.

RENNER HERRMANN S.A. **Histórico da Empresa.** Disponível em:

<<http://www.rennerherrmann.com.br>>. Acesso em: out. 2008.

SERVICE Desk: traz a realização das tarefas de um Service Desk. Disponível em:

<http://itil.technorealism.org/index.php?page=Service_desk>. Acesso em: out. 2008.

SPAFFORD, G. ; KIM, G. **Top ITIL Myths.** Disponível em:

< <http://www.internetnews.com/ent-news/article.php/3295251>>. Acesso em: out. 2008 .

WELLS, I. **Ten Tips for Successfully Implementing ITIL**. 2005. Disponível em: <<http://www.cioupdate.com/trends/article.php/3554001>>. Acesso em: nov. 2008.

ANEXO A UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DE SISTEMAS RHSA

1) AMBIENTE DE REDE RENNER HERMMANN

Consiste no meio de tráfego, armazenamento e execução de programas e arquivos nos computadores da Renner Herrmann administrado pela área de Tecnologia da Informação (TI). O usuário possui o recurso de drives da rede compostos da seguinte forma:

Drive Pessoal do seu Setor: diretório para o uso restrito do usuário com direitos de leitura e gravação (Exemplo: F:\USERS\JOAOX). O usuário é responsável por descartar registros não mais utilizados a fim de racionalizar a ocupação do espaço no disco da rede.

Drive Comum do seu Setor: diretório para o uso restrito do grupo ao qual o usuário faz parte com direitos de leitura e gravação a fim de trocar informações dentro do seu grupo (Exemplo: F:\Public\Exemplo), devendo efetuar o descarte dos arquivos não mais utilizados.

Drive Comum da Empresa: diretório para o uso restrito dos funcionários da Renner Herrmann com direitos de leitura e gravação a fim de trocar informações entre os grupos e/ou funcionários (Exemplo: P:\Exemplo), devendo efetuar o descarte dos arquivos não mais utilizados.

Havendo utilização inadequada dos diretórios da rede, constatada pela Área de TI, esta notificará o usuário, orientando-o com relação à forma correta de utilização. Reincidente ou contumaz, poderá o usuário sofrer rescisão contratual passível de justa causa.

Acesso ao ambiente de rede: o acesso à rede é dado pela área de T.I., através do cadastramento do usuário nos sistemas. A solicitação do cadastro é realizada pelo responsável direto do usuário que solicitará o acesso por meio de formulário eletrônico informando todos os dados pertinentes.

Fica também, sob responsabilidade do mesmo, a comunicação à área de T.I. quando ocorrer o desligamento do usuário do seu grupo, e à Gerência do R.H. quando o usuário for delisgado da empresa.

O acesso é pessoal e intransferível, sendo o usuário responsável pelos direitos que lhe são conferidos e pelos atos cometidos por ações de “empréstimos” de

acesso. O “empréstimo” de senha é mau procedimento, o que ensejará, por parte da Empresa, a advertência escrita. A reincidência ou contumácia poderá ensejar a rescisão contratual passível de justa causa. Eventual dano constatado, material ou moral, à Renner Herrmann ou a terceiros, é passível de indenização pelo empregado que empresta a senha.

O acesso Poderá ser cancelado quando:

- a) ultrapassar o prazo de validade da senha;
- b) o usuário, ao informar a senha, digitá-la incorretamente por até cinco vezes;
- c) ocorrer a rescisão de contrato do usuário com a empresa;
- d) for incorrida má-fé na utilização dos recursos do ambiente de rede da empresa;

Senha: É composta por no mínimo 7 caracteres, sendo obrigatoriamente composta de caracteres numérico, alfabético e caracteres especiais. Sugere-se a não utilização de senhas comuns, contendo parte do próprio nome, data de nascimento, nomes de parentes, números telefônicos, números seqüenciais, como por exemplo: 123, abc, etc.

Solicitação de acesso: o acesso à rede da Renner Herrmann deverá ser solicitado através do formulário eletrônico.

Utilização do ambiente de rede: a utilização dos recursos de rede da Renner Herrmann está condicionada às suas normas e procedimentos.

2) UTILIZAÇÃO DO LOTUS NOTES.

O Lotus Notes caracteriza-se por ser uma ferramenta de comunicação para dentro e fora da empresa, de intercâmbio de informações dentro da rede e com potencial de automatização de tarefas documentais.

Solicitação de Acesso: o acesso ao Notes é dado através da solicitação via formulário eletrônico para a área de T.I., procedida pelo responsável direto do usuário a receber o acesso.

Utilização do Lotus Notes: as seguintes normas para utilização dessa ferramenta devem ser observadas.

- a) O conteúdo das caixas de correio Notes é de propriedade da Renner Herrmann e destina-se única e exclusivamente a ajudar os funcionários e demais colaboradores como : Representantes Comerciais, Prestadores de Serviços e Empresas Terceirizadas, na condução dos negócios da empresa.
- b) A Renner Herrmann tem o direito de acessar o sistema de e-mail e revisar, copiar e deletar qualquer mensagem, cujo conteúdo não diga respeito aos negócios da empresa, bem como o de revelar o seu conteúdo a outros, desde que autorizado pelos Gerentes responsáveis.
- c) É expressamente proibido o repasse de e-mails contendo : Piadas; Correntes; que firam o código Penal Brasileiro; conotação Erótica, Racista e ou Discriminatória; assédio moral e ou sexual ou qualquer outra forma de expressão que fira a moral e ou os bons costumes. Portanto, as caixas de e-

mail devem conter única e exclusivamente mensagens de caráter profissional.

- d) É expressamente proibida a divulgação de e-mails contendo informações confidenciais, seja através do repasse para funcionários não autorizados, impressão, envio para e-mails externos ou qualquer outra forma de divulgação não mencionada neste documento.
- e) É de responsabilidade de cada usuário da ferramenta, manter sua caixa de e-mail organizada, eliminando da mesma todas as mensagens que não são mais úteis.
- f) É de responsabilidade de cada usuário informar o recebimento de SPAM, encaminhando o email para análise e posterior bloqueio pela área de TI.
- g) O tráfego de mensagens e arquivos será auditado, portanto as normas descritas acima devem ser seguidas na íntegra.
- h) O acesso externo (web) somente será fornecido mediante solicitado da gerência.

O acesso poderá ser cancelado quando:

- a) ultrapassar o prazo de validade da senha;
- b) ocorrer a rescisão de contrato do usuário com a empresa;
- c) for incorrida má fé na utilização do recursos do ambiente de rede da empresa;

Senha: É composta por no mínimo cinco caracteres podendo ser numérica, alfabética ou a combinação de ambos. Sugere-se a não utilização de códigos comuns, como o próprio nome, data de nascimento, nomes de parentes, números telefônicos, números sequenciais, como por exemplo: 12345, etc.

Auditorias: serão feitas Auditorias por amostragem nas caixas de e-mails dos usuários. Constatada alguma irregularidade pela Área de TI, esta notificará o usuário, que poderá perder o acesso à ferramenta e nos casos mais graves ficar sujeito a rescisão contratual passível de justa causa.

UTILIZAÇÃO DO OUTLOOK (IMAP).

Está facultado aos usuários da empresa principalmente os que utilizam Notebook utilizar o Outlook como cliente de email desde que informado ao setor de TI para devida configuração.

A utilização do Outlook está condicionada às normas da Renner Herrmann .

3) UTILIZAÇÃO DA INTERNET.

Consiste na utilização de acesso à rede mundial de informações e serviços (Internet) viabilizado através de um link dedicado e de um servidor localizado na Renner Herrmann .

Caracteriza-se pela utilização de um navegador (browser) instalado na estação do usuário, devidamente configurado para acesso através de um servidor executado sobre o ambiente de rede.

Solicitação de Acesso: a solicitação do acesso deve ser procedida pelo gerente do setor através de formulário eletrônico.

Acesso à Internet: este recurso é disponibilizado pela Renner Herrmann para setores ou funcionários que comprovem a real necessidade desse meio, tendo em vista as facilidades oferecidas em termos de agilidade, pesquisas, estudos e acesso à distância. Para a Área de Sistemas, alguns fatores configuram a necessidade de acompanhamento da sua correta utilização. São eles:

- a) O acesso à Internet resulta em uma porta de entrada na rede da Renner Herrmann expondo-a a ataques de vírus e de entidades com fins de manipulação ilícita das suas propriedades intelectuais;
- b) A utilização da Internet acarreta em relativa perda de performance no tráfego da rede para o grupo de usuários que a utiliza;
- c) A carga (download) de programas da Internet não é bloqueada. Assim o usuário deve ter certeza da lícita procedência.

Por esses motivos, a empresa se reserva o direito de monitorar o uso da Internet nas estações que compõem a sua rede através de ferramentas de análise. O monitoramento do uso da Internet é facultado à empresa que detém os direitos sobre os meios informáticos com exclusividade. As irregularidades serão punidas com advertência escrita ou com rescisão contratual passível de justa causa.

A Área de Sistemas poderá fornecer por solicitação do gestor de cada área relatórios detalhando os acessos efetuados na internet por seus subordinados, nesse relatório constarão informações como: nomes dos sites acessados, tempo de acesso, quantidade de dados trafegados, etc.

O acesso à Internet é configurado para o perfil de rede do usuário requisitante, sendo este acesso pessoal e intransferível, sendo o usuário responsável por este recurso e pelos atos cometidos por ações de “empréstimos” de acesso.

4) UTILIZAÇÃO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS.

A utilização de dispositivos móveis dentro da Renner Herrmann esta restrito aos funcionários autorizados e somente com dispositivos fornecidos pela Renner Herrmann .

Consideram-se meios de transmissão para dispositivos móveis.:

- a) USB
- b) Wireless
- c) Bluetoth
- d) 3G, 2G
- e) Demais formas de conexão existentes ou a ser criados.

Consideram-se dispositivos móveis os seguintes equipamentos.:

- a) Pen-drive
- b) MP3 Player
- c) Câmera digital
- d) Aparelhos telefônicos (Celular, Smart Phone, Iphone, Black Berry, etc)
- e) Notebook e Mini Notebook de qualquer fabricante

Fica vedada a utilização de qualquer dispositivo que não seja de propriedade da Renner Herrmann sem prévia autorização.

É proibido na utilização de dispositivos móveis dentro da empresa sem prévia autorização.:

- a) Cópia e transmissão de dados, programas ou arquivos dentro da empresa
- b) Cópia e transmissão dados, programas ou arquivos de dentro da empresa para fora;
- c) Cópia de programas, arquivos e dados de fora da empresa para dentro.

A constatação pela área de Sistemas de uso indevido destes dispositivos, implicará ao infrator punição com advertência escrita ou com rescisão contratual passível de justa causa ou ainda processo judicial quando constatado danos materiais ou morais à Renner Herrmann .

5) UTILIZAÇÃO DE SOFTWARES.

Constitui-se no ato de manipulação de software (ambientes operacionais, ambientes de rede, aplicativos, ferramentas, etc.), como Microsoft Office, EMS (Datasul), Lotus Notes, Citrix/Metaframe, etc.

Solicitação de Software: a solicitação de aquisição de software é efetuada através de e-mail para a Área de Sistemas, procedida pela gerência do setor, informando a necessidade e aplicação do mesmo.

Instalação de Software: a instalação de software, seja ,na estação do usuário ou no ambiente de rede, somente poderá ser procedida pela Area de Sistemas, salvo com autorização prévia.

A proteção da propriedade intelectual sobre programas de computador é assegurada pela Lei 9.609/98. Para quem violar os direitos de autor de programas de computador, ou seja, “piratear”, segundo essa lei, a pena estipulada é de detenção de seis meses a dois anos.

O ato de instalação sem autorização será caracterizado como deturpação dos direitos autorais do autor do software, ato este passível de ações legais pelo próprio autor e repudiado pelos padrões de conduta da Renner Herrmann . A configuração deste ato sujeitará o infrator na advertência escrita ou rescisão contratual passível de justa causa, independentemente das indenizações por danos materiais à Metaçgráfica Renner ou a terceiros. Em qualquer das irregularidades, constatado o dolo ou má-fé do usuário, a empresa procederá a rescisão contratual passível de justa causa em caráter imediato.

6)Observações Finais:

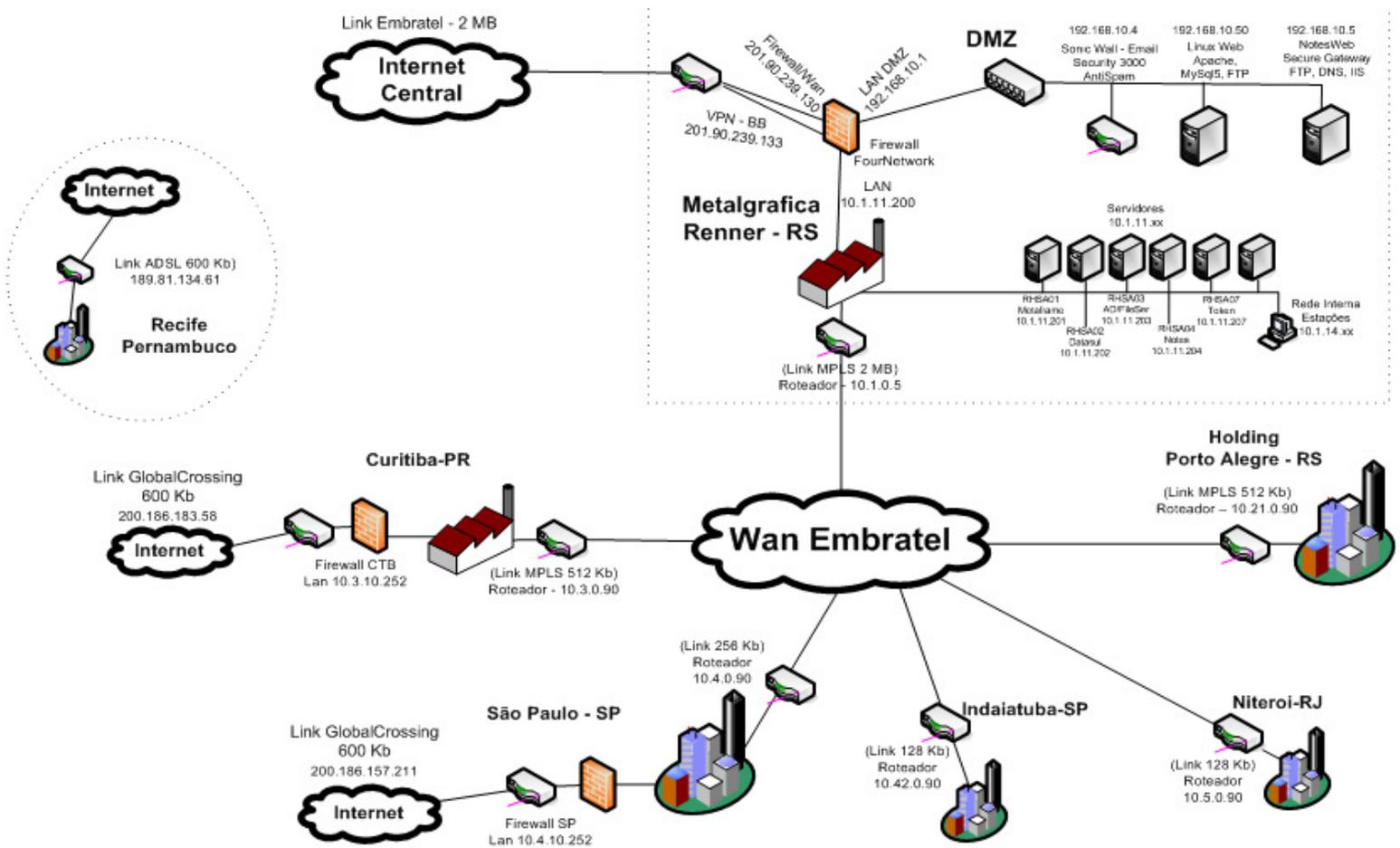
Ficam, portanto, todos os usuários dos Recursos de Sistemas da Renner

Herrmann expressamente proibidos de:

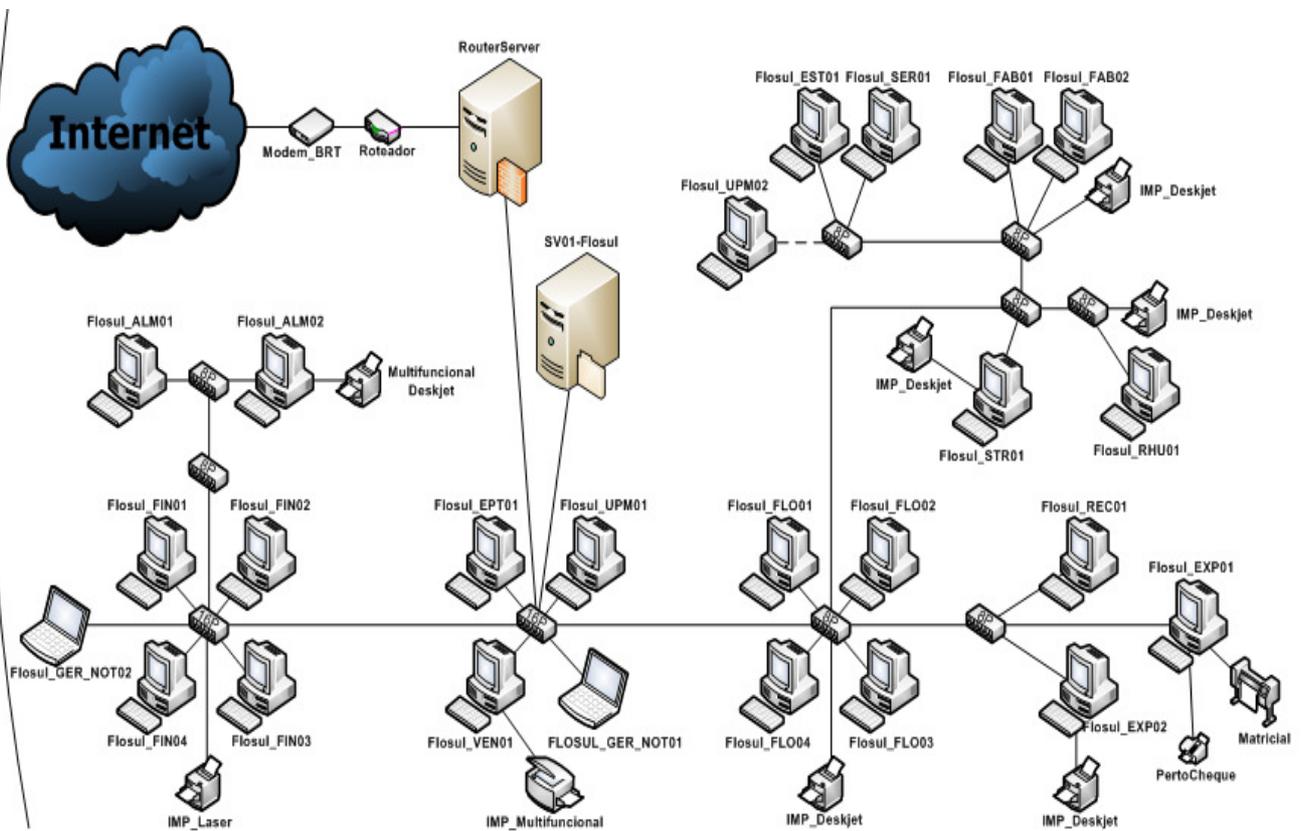
- a) Utilizar os recursos do ambiente de rede com má fé;**
- b) Emprestar senhas;**
- c) Enviar informações confidenciais via e-mail interna e externamente;**
- d) Repassar emails conforme caracterizado no item 2;**
- e) Manter arquivos de assuntos que não dizem respeito à atividade profissional (logos diversos, imagens pornográficas,etc);**
- f) Instalar softwares (SO, aplicativos, jogos, utilitários, etc.) não autorizados pela Área de Sistemas.**
- g) Utilizar dispositivos móveis para copiar e**

Os computadores e suas ferramentas são de propriedade da Renner Herrmann , portanto são de uso único e exclusivo profissional. A constatação pela área de Sistemas de uso indevido dos computadores, implicará ao infrator reincidente, penalidades de ordem interna (demissão por justa causa) e externa (processos judiciais) quando constatados danos materiais ou morais à Renner Herrmann .

ANEXO B REDE DE DADOS E VOZ EMBRATEL



ANEXO C REDE DA UNIDADE FLOSUL – REDE BRASILTELECOM



ANEXO D MONITORAMENTO DA REDE

Para que possamos administrar a rede e termos informações se algum link ficar off-line, utilizamos a ferramenta de monitoramento “The Duve v2.2”

The Dude é uma ferramenta para rede capaz de melhorar dramaticamente a maneira como se gerencia o ambiente. Ele varre automaticamente todos os dispositivos dentro de sub-redes especificadas, desenha e faz o layout de mapas de rede, monitora serviços dos seus dispositivos e alerta em caso de problemas.

Recursos:

- Descobre e cria o layout da rede automaticamente
- Descobre a marca dos dispositivos
- Monitora conexões, dispositivos e exibe notificações
- Permite o desenho dos seus próprios mapas e dispositivos personalizados
- Suporta o monitoramento de SNMP, ICMP, DNS e TCP
- Exibe gráficos de utilização de banda individual
- Proporciona um controle e acesso remoto de dispositivos

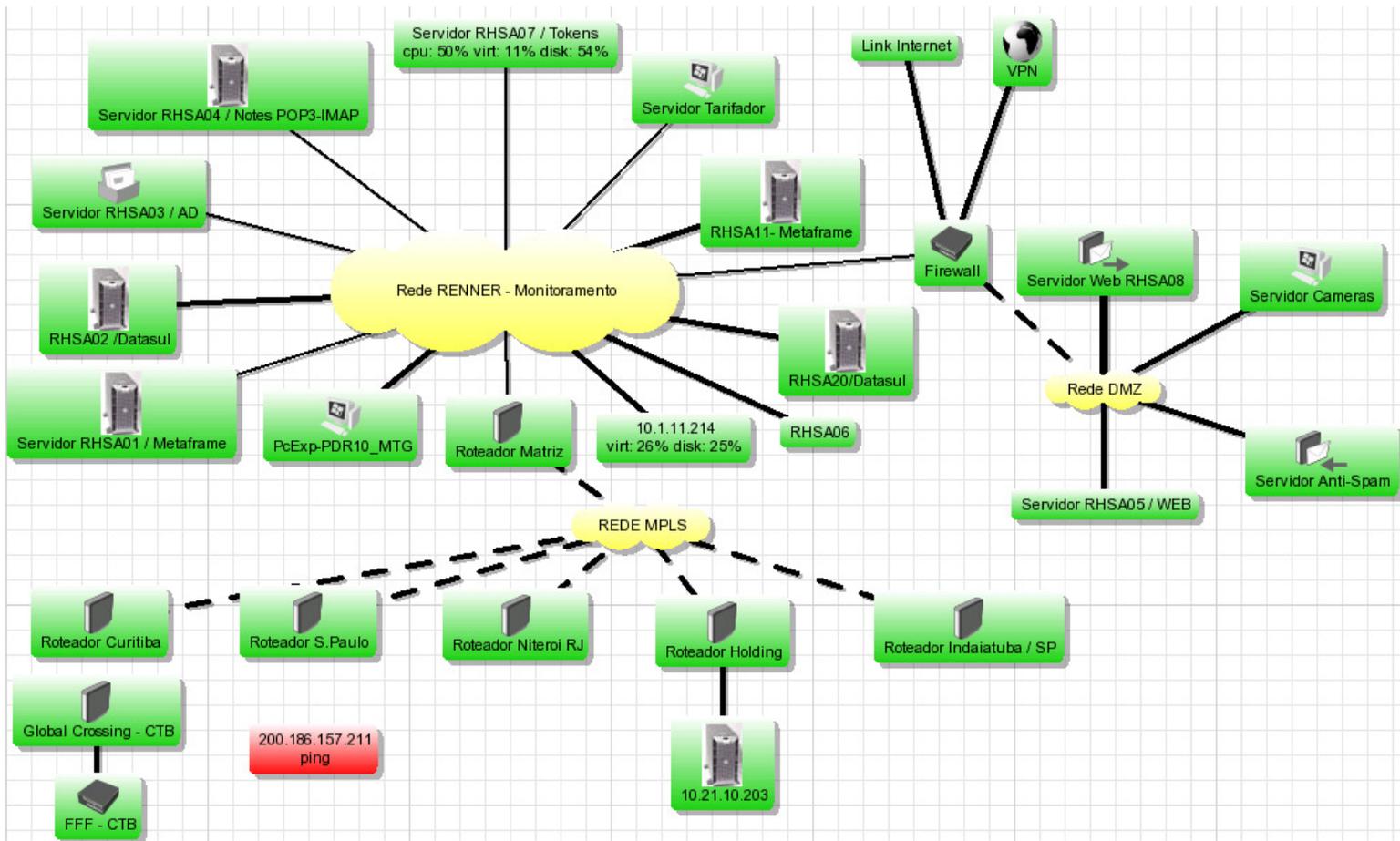


Figura do monitoramento de rede de todas as filiais Renner Herrmann

ANEXO E ESQUEMA DOS SERVIDORES COM SEUS APLICATIVOS

Sala de Servidores e Telefonia

