



# SERVIÇOS GERENCIADOS NETFIVE:

o braço direito da TI  
dentro do negócio

## NetFive

Inteligente é crescer com TI



# Índice

<b>O que é</b>	03
<b>Principais atividades dos serviços gerenciados</b>	05
Monitoramento do ambiente online (NOC)	06
Incidentes ilimitados	
Relatório mensal	07
Exemplos de avaliações utilizando os relatórios	09
Rotinas de infraestrutura	10
Manutenção pró-ativa	
Projetos e mudanças ilimitadas	
Consultoria	11
Documentação	
<b>Algumas rotinas</b>	
Backup e teste de restore	12
Relatório de vulnerabilidade	12
Regras temporárias de firewall	13
<b>Case</b>	15
Crédito Real	



# O QUE É?

Os Serviços Gerenciados da NetFive são o braço direito da TI dentro das organizações. O principal objetivo do serviço é tornar a empresa disponível para focar no negócio, segura de que a sua infraestrutura de TI permanece estável e em constante melhoria.

## NetFive

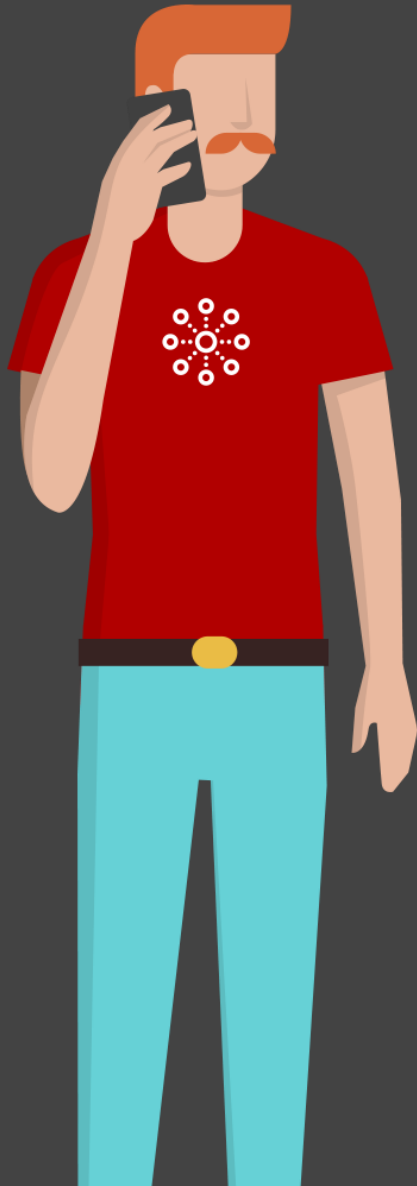
Inteligente é crescer com TI

## Com os serviços gerenciados da NetFive você tem:

- Suporte ilimitado a incidentes
- Monitoramento de 100% dos serviços da infraestrutura integrado com abertura automática de tickets, relatórios de segurança, relatórios com indicadores da infraestrutura e sugestão de melhorias.
- Garantia de uma base sólida para execução dos processos, fornecendo informações que auxiliam na gestão, como padrões de utilização dos recursos por usuário e serviços
- Visão completa da capacidade e das tendências que podem ser corrigidas, com consumo equilibrado dos recursos de TI

O mercado global de outsourcing de TI somou, no início de 2015, **US\$ 3,5 bilhões** em contratos, segundo levantamento do Gartner.

E o cenário para 2017 deve **melhorar ainda mais** para a terceirização.



# PRINCIPAIS ATIVIDADES DOS SERVIÇOS GERENCIADOS

NetFive

Inteligente é crescer com TI

## Monitoramento do ambiente online (NOC)

Com o Centro de Operações de Rede, a NetFive realiza o monitoramento remotamente, de dentro da sua sede, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, ou seja, durante o horário de recesso do almoço sua empresa ainda estará amparada.

## Incidentes ilimitados

Para quem procura por segurança e estabilidade 24 horas por dia, 7 dias da semana, a NetFive também oferece controle e apoio ilimitados. Ainda que o incidente ocorra durante a noite ou em finais de semana, a TI atua na solução do problema. Dentro do horário comercial a NetFive atua de forma pró-ativa e fora do expediente, o apoio acontece de forma reativa após a abertura do chamado do cliente.

O conceito NOC 10x5 é eficiente, pois por meio do acompanhamento em horário comercial, além de manter a infraestrutura de TI ativa, atua no combate a danos importantes. Devido ao investimento significativo que se faz necessário para a manutenção de uma estrutura interna que ofereça essas garantias, de forma permanente, algumas empresas, principalmente aquelas de pequeno porte, optam pela terceirização.

## Relatório Mensal

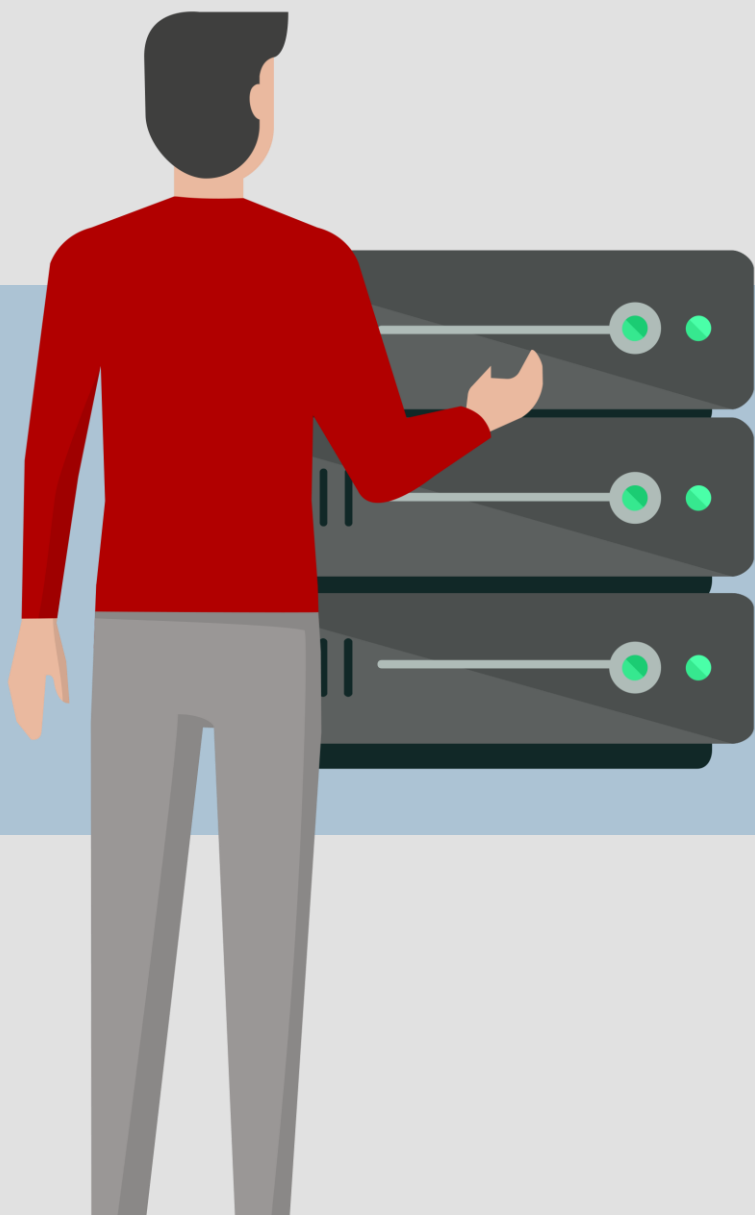
Entre os inúmeros, determinantes e rigorosos relatórios mensais gerados acerca dos principais indicadores de infraestrutura de TI do cliente dois merecem destaque:

### Histórico do Consumo de Recursos:

A partir de uma descrição da movimentação da TI da empresa, a NetFive estuda o comportamento de todos os recursos tecnológicos do cliente, como espaço em disco, CPU, memória, rede etc. Dessa forma o cliente tem a oportunidade de reorganizar informações, realocando os recursos de forma mais apropriada, eficiente. O histórico do consumo de recursos é um raio X que aponta a possibilidade de aproveitamento da estrutura disponível e a necessidade real de investimento.

### Segurança:

A segurança da rede também é um aspecto fundamental que merece registro por meio dos relatórios. Com eles é possível identificar a ocorrência de ataques, tipos de ataques, consumo de internet, ou seja, o que está sendo acessado, o volume desses acessos, os dias e horários. Por exemplo, em um link de 10 Mega (MB) é possível discriminar a média de consumo deste link, ao que ele se refere, se é navegação de que tipo (Facebook, YouTube) e muito mais. É a entrega de um diagnóstico que revela a saúde da rede e indica quais as providências e prevenções para assegurar a sua continuidade sadia.



Caso seja necessária uma semana ou mais para identificar uma **falha na segurança**, as PMEs gastam em média **44% a mais de recursos** para se recuperar dos prejuízos do que se pudesse contar com uma atuação no mesmo dia do dano.

Já para as grandes empresas a **resolução tardia** pode representar um acréscimo de **27% nos custos**, revelou estudo da Kaspersky Lab.



## **Exemplos de avaliações utilizando os relatórios:**

“Através da análise do uso de memória dos servidores virtuais, constatamos que não será necessário o investimento em novos hosts. No cenário atual, com a memória ajustada, mantemos o ambiente com tolerância a falha de um servidor físico.”

“De acordo com a média de utilização dos links, é altamente recomendado diminuir a banda contratada (margem com segurança de até 20 MB). Provendo redução de custos, conforme abordado na última reunião.”

## **Rotinas de Infraestrutura**

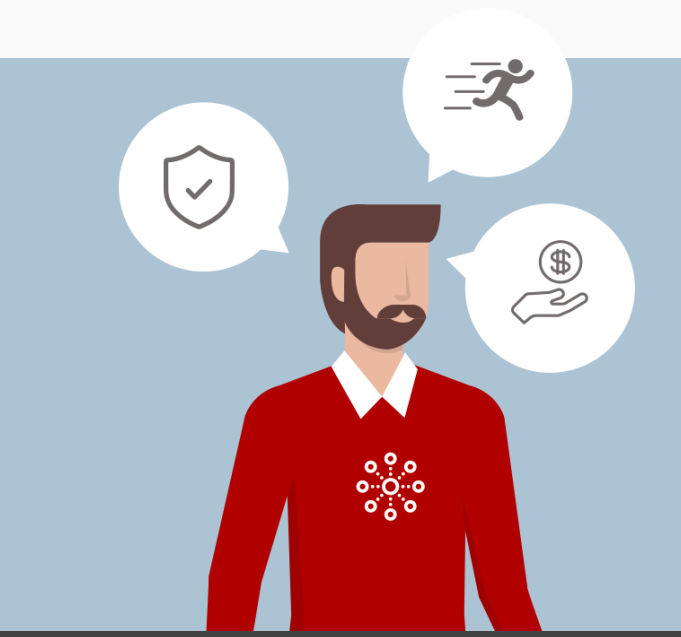
Avaliando a necessidade de cada cliente são criadas rotinas que automaticamente acionam ações pontuais. Como por exemplo, a revisão de regras de firewall, gerada pelo próprio sistema de chamados, com total transparência.

## **Manutenção Pró-Ativa**

A partir do acompanhamento e relacionamento com os mais prestigiosos fornecedores de recursos tecnológicos, a NetFive oferece aos seus clientes uma manutenção pró-ativa. Caso, por exemplo, seja necessária uma atualização de um instalador KB, afim de corrigir uma falha de segurança detectada no sistema operacional. Assim, é possível manter as atualizações prevenindo futuros problemas.

## **Projetos e mudanças ilimitadas**

Com o cenário da TI da empresa já conhecido, a NetFive realiza correções necessárias e inicia a sua atuação. A partir de então, o cliente passa a contar com o apoio ilimitado a projetos e mudanças, facilitando todo o orçamento da TI, sem precisar justificar investimentos extras nesse tipo de serviço.



## Consultoria

A consultoria para a infraestrutura de TI também está disponível para o cliente em tempo integral, sempre prestando informações atuais e estratégicas para contribuir com a permanência e o futuro das organizações.

## Documentação

Por meio de um portal, criado pela NetFive, o cliente tem acesso a todas as informações referentes ao que vem sendo realizado na sua estrutura de TI. Procedimentos de backup, restore de conta de e-mail, regra de firewall para liberação de máquina, informações sobre o próprio ambiente como, por exemplo, um layout, tudo fica registrado e disponível para consulta

## **ALGUMAS ROTINAS**

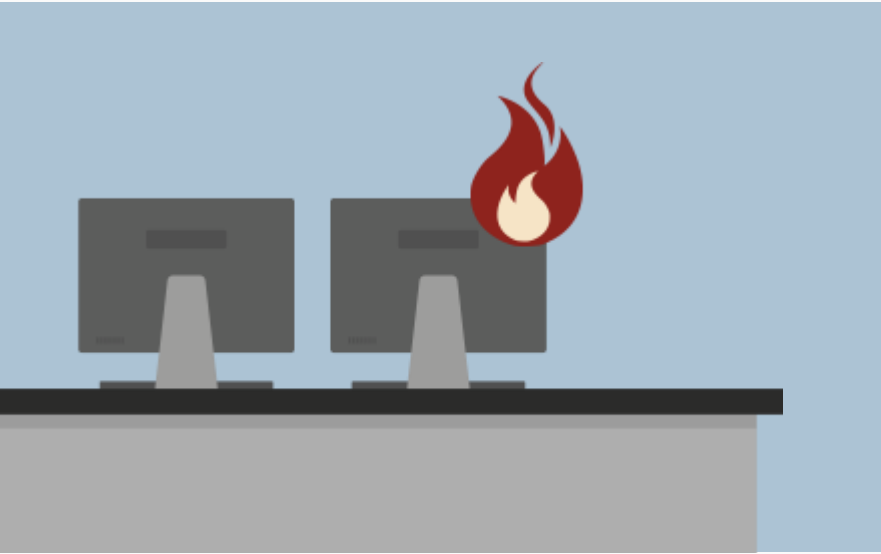
As rotinas da infraestrutura de TI são a forma de assegurar a sua permanência. Apesar de variar bastante devido, por exemplo, ao tamanho da organização, algumas delas são essenciais ao dia a dia de todo o negócio, como:

### **Backup e Teste de Restore**

Apesar de poucas empresas nunca terem realizado um backup ao menos uma vez, é muito comum que não seja feito um teste para verificação do resultado. Quando se trata de um arquivo o prejuízo pode ser pequeno, mas quando isso envolve uma base de dados de maior porte, de um sistema, de um serviço de e-mail, é fundamental tomar esse cuidado. E a NetFive atua para que o cliente tenha certeza de que a ação foi 100% concluída, e se é eficiente, ou seja, caso o restore seja necessário, que ele tenha sucesso.

### **Relatório de Vulnerabilidade**

É necessária a regularidade do relatório de vulnerabilidade devido à renovação das inúmeras formas de invasões, a cada dia mais criativas. Assim é possível saber quais as atualizações necessárias para garantir a proteção do sistema. Um cuidado permanente, que apesar de bastante notório muitas empresas ainda ignoram ou subestimam.



Estudo da Security Intelligence mostra que **46% dos prejuízos à segurança empresarial** provêm de **uso mal-intencionado**, mas também inadequado da rede por parte da **equipe interna ou de visitantes credenciados**.

## Regras temporárias de Firewall

A revisão das regras temporárias de firewall é imprescindível, visto que toda empresa deveria contar com procedimentos para a criação dessas regras, mas trata-se de uma ação ainda pouco valorizada. O procedimento traz, por exemplo, a validade da regra. É muito comum a liberação de acesso para um visitante, e com a revisão da regra evita-se roubos de IP e, conseqüentemente, a saída de informações confidenciais da empresa.

# CASE





## CRÉDITO REAL

A Crédito Real Imóveis e Condomínios S/A foi instituída em 1933, formada por um grupo de empresários porto-alegrenses. Durante 30 anos constituiu-se em instituição financeira e, ao mesmo tempo, em administradora de imóveis e projetos imobiliários. Assim a empresa desenvolveu-se e consolidou-se como uma das mais importantes instituições do ramo.

Com uma equipe interna enxuta, a empresa optou por contar com o apoio da NetFive e, assim, poder voltar a atenção dos seus colaboradores mais para a estratégia do negócio. Da mesma forma, o suporte externo trouxe mais clareza quanto ao uso dos recursos, que deixou a sua infraestrutura de TI na palma da mão.



## CRÉDITO REAL

"A Netfive é parceira da Imóveis Crédito Real há mais de 10 anos e, em 2016, fizemos um upgrade nesta parceria por meio do Serviços Gerenciados. De lá para cá, a TI ganhou força na empresa, ficamos mais robustos e passamos mais credibilidade para a diretoria, tanto na solução de problemas, quanto na evolução do trabalho.

Quase 100% da rotina está documentada, acompanhamos as rotinas diárias e os eventos através do painel de monitoramento. No final de cada mês recebemos um relatório com todos os eventos e sugestões de melhorias.

O Serviços Gerenciados fez e faz a diferença, principalmente quando a TI é requisitada 24 horas por dia, 7 dias na semana, pois o cliente não pode esperar e com esta parceria, ele não espera mesmo."

Marcelo Camacho Nunes, coordenador de Projetos da Imóveis Crédito Real.



NetFive

Inteligente é crescer com TI