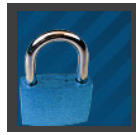




**Redes Corporativas**



**Segurança Digital**

## Serviços Gerenciados Compugraf

### SERVIÇOS GERENCIADOS

As equipes de TI sofrem, atualmente, grande pressão para fazer cada vez mais com os recursos que possuem. Frequentemente, não tem tempo suficiente, conhecimento ou as ferramentas necessárias para atender, com competência e agilidade, as necessidades de segurança e comunicação de suas empresas, e se defender contra as ameaças cada vez mais frequentes e complexas.

Como resultado, muitas empresas estão procurando alternativas para o gerenciamento permanente de suas redes e *firewalls*.

A terceirização pode ser uma solução vantajosa, pois permite obter diversos benefícios: foco no negócio; redução e otimização de custos; maior produtividade, flexibilidade e agilidade; maior qualidade; e redução de riscos trabalhistas.

#### CONCEITO

Com a pressão para diminuição dos orçamentos de TI, as companhias vêm buscando novas alternativas para manterem seus ativos funcionais e atualizados de acordo com a necessidade de seus negócios.

Dado o elevado custo de aquisição e gerenciamento de uma infraestrutura de rede robusta e segura, muitas corporações passaram a adquirir este ambiente na forma de serviço, também conhecido como *Infrastructure as a Service* ou *IaaS*.

A Compugraf fornece diversas soluções de rede e segurança de forma integrada, completa e transparente, atuando desde o fornecimento dos equipamentos até a configuração, manutenção e gestão. As soluções de rede podem ser fornecidas via *links* dedicados ou por meio de VPN's seguras sobre internet. O cliente contará com uma operação eficaz, e a perceberá de forma clara e estratégica.

Para os clientes que já possuem uma infraestrutura de rede segura, mas tem dificuldade em relação ao gerenciamento da mesma, a Compugraf também poderá apoiá-los provendo somente os serviços de gerenciamento – para toda a rede ou somente para os *firewalls*, passando a monitorar, administrar e manter os elementos desse ambiente, com qualidade e nível de serviço compatível com o orçamento e necessidades de cada cliente.

#### Serviços Gerenciados

Monitoração do ambiente em regime 24x7, mitigando ameaças e garantindo alta disponibilidade com tecnologia líder de mercado.

Administração e fornecimento da infraestrutura de rede e segurança digital.

#### PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

##### Foco no negócio

- Maior foco no negócio principal da empresa;
- Um parceiro externo executa as funções operacionais.

##### Redução e otimização de custos

- Reduz necessidade de investimentos de capital;
- Transforma CapEx em OpEx;
- Reduz custos operacionais;
- O parceiro pode prover serviços mais econômicos e de maior qualidade.

##### Maior produtividade, flexibilidade e agilidade

- Menos níveis hierárquicos e custos administrativos;
- Reduz necessidade de controles e aumenta a flexibilidade e agilidade da organização;
- Menor tempo de implementação.

##### Maior qualidade

- Parceiro especializado.

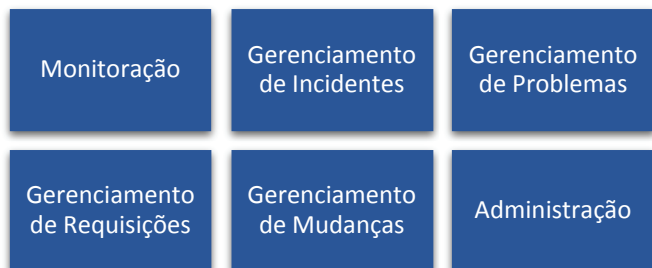
##### Redução de riscos trabalhistas

- Processo de RH e responsabilidades trabalhistas ficam sob a responsabilidade do parceiro.

## PACOTES DE SERVIÇOS À ESCOLHA

A infraestrutura de rede e segurança fornecida pela Compugraf é *customizada* para a necessidade individual de cada cliente. Para cada empresa é realizado um projeto técnico específico considerando suas necessidades.

Os principais pacotes de serviços disponíveis estão representados na figura seguinte.



### Monitoração

O Serviço de Monitoração é executado em regime 24x7 e tem como objetivo gerenciar o uso de recursos da infraestrutura (*firewalls*, VPNs, roteadores, etc.), para assegurar a mais alta disponibilidade possível dos serviços. Por meio dos diversos mecanismos disponíveis, é feita a coleta de eventos e deflagrado o tratamento de incidentes. Os principais indicadores, bem como os eventos que mereçam atenção farão parte do relatório mensal de prestação de contas.

### Gerenciamento de Incidentes

Incidentes são eventos que interrompem o serviço de algum dispositivo ou comprometem o seu funcionamento. O tratamento dos incidentes pode ser proativo, quando os mesmos forem detectados pela monitoração, ou reativo, quando forem detectados pelo cliente.

Os incidentes são registrados no sistema de atendimento da Compugraf e podem ser consultados pelos clientes por meio de Portal Web.

Os incidentes típicos numa infraestrutura de rede e segurança são eventos de indisponibilidade, de degradação do desempenho e incidentes de segurança.

### Gerenciamento de Problemas

Um “Problema” é causa de um ou mais incidentes e é normalmente identificado por meio da ocorrência de incidentes similares.

A finalidade do Gerenciamento de Problemas é minimizar o impacto dos mesmos na infraestrutura. Dentre seus objetivos estão: detecção de problemas, identificação de soluções (ações de contorno e ações corretivas para problemas conhecidos), e medidas de prevenção.

### Gerenciamento de Requisições

Requisições são solicitações de serviço que o cliente poderá encaminhar para a Compugraf. Os tipos de requisições podem incluir, por exemplo: criação de regras, mudanças de configuração, extração de relatórios, esclarecimento de dúvidas, dentre outros.

### Gerenciamento de Mudanças

O Gerenciamento de Mudanças tem como finalidade tratar o fluxo de solicitação, análise de impacto, aprovações e implantação de mudanças em algum elemento do ambiente gerenciado. Por meio do serviço de gerenciamento de mudanças será possível ter maior visibilidade e melhorar a comunicação entre o pessoal técnico e de negócio, e aumentar a chance de sucesso na implementação das mudanças.

Qualquer atualização na infraestrutura, seja ela de configuração, parametrização, atualização de software ou mudanças físicas poderá ser conduzida por meio de um processo de gerência de mudança.

### Administração

O trabalho de administração consiste em atividades rotineiras que acontecem em paralelo ao trabalho de monitoramento e gerenciamento. Estas atividades incluem rotinas operacionais, preparação e apresentação dos indicadores mensais, mais análise do ambiente e recomendações.

#### Rotinas Operacionais

O conjunto de rotinas operacionais variam em função do escopo do serviço de gerenciamento contratado (*firewall*, IPS, VPN, *links* dedicados, etc.) e consistem de atividades programadas e outras realizadas por demanda. Por exemplo, para gerenciamento de *firewalls* normalmente são consideradas as seguintes atividades:

- Otimização de regras
- Atualização de software do firewall
- Realização de testes de alta disponibilidade
- *Backup* da base de dados de regras

#### Envio de informes

Os sistemas que compõem a plataforma de gerenciamento da Compugraf registram o histórico das operações realizadas. Mensalmente a Compugraf entregará o resumo das atividades e eventos do mês anterior, gerados como parte do serviço:

- Resumo de chamados abertos e encerrados
- Requisições de Mudanças realizadas
- Nível de serviço atingindo versus o contratado
- Resumo das atividades operacionais
- Análise e recomendações pertinentes ao serviço

Pacote de Serviço	Regime de atendimento	SLA
Monitoração	24x7	Disponibilidade e/ou recuperação do serviço
Gerenciamento de Incidentes	24x7	Tempo de atendimento
Gerenciamento de Problemas	5x8	
Gerenciamento de Requisições	5x8	Tempo de atendimento
Gerenciamento de Mudanças	24x7	
Administração	5x8 ou 24x7	

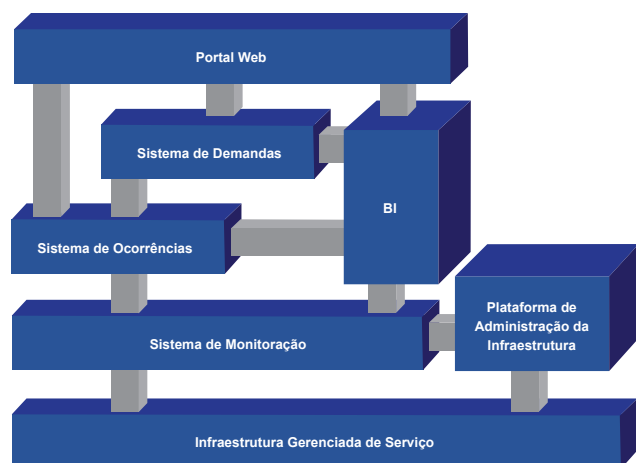
## PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO

Resultado de anos de pesquisa e desenvolvimento, os sistemas representados na figura seguinte foram desenvolvidos pela Compugraf e possibilitam a otimização e padronização dos processos de gerenciamento para todas as soluções gerenciadas pela Compugraf: *firewall*, redes de voz de dados, plataformas de telefonia, servidores de aplicações, dentre outras.

A plataforma de gerenciamento inclui sistemas para monitoração do ambiente, tratamento dos chamados de incidentes e requisição e controle dos processos de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problemas, Substituição de Equipamento Defeituoso, RMA e Rotinas Operacionais.

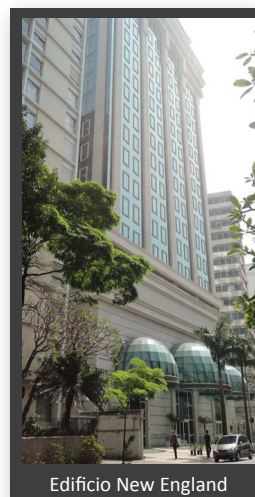
Os clientes podem registrar chamados e consulta-los através do Portal Web da Compugraf, assim como podem consultar e aprovar gerências de mudanças, extrair relatórios e monitorar a saúde do seu ambiente de rede e *firewalls*.

Além do Portal Web, os outros canais de comunicação dos clientes são o 0800, atendido em regime 24x7, e o correio eletrônico – todos atendidos pelo Centro de Operações da Compugraf.



## CENTRO DE OPERAÇÕES

Desde de 1996 a Compugraf fornece serviços gerenciados de redes corporativas, tanto usando *links* dedicados subcontratados de operadoras como por meio de VPN sobre internet. E desde de 1995 a Compugraf fornece as soluções de segurança da Check Point. Atualmente a Compugraf é um parceiro *Platinum* da Check Point, tendo sido, em cada um dos últimos 5 anos, premiada como o melhor integrador da América Latina.



Edifício New England

O NOC/SOC da Compugraf está instalado no edifício New England, em andar separado dos escritórios, na região central da cidade de São Paulo, próximo à Avenida Paulista. Com capacidade de vários postos de atendimento escalonados em turnos de trabalho, o NOC/SOC realiza atendimento sem interrupção 7 dias da semana, 24 horas por dia.

O NOC/SOC possui acesso totalmente restrito para a equipe de analistas e engenheiros especialistas. O acesso ao local é controlado por meio portas com senha e uso de crachá com HID. Todos acessos são mantidos em *log* e também são monitorados por câmeras.

Atualmente a Compugraf monitora, gerencia e dá suporte para redes e ambientes de segurança de empresas de vários setores, como financeiro, industrial, serviços, saúde, comércio, *call center*, dentre outros.

