

	PROCEDIMENTO	
	PLANEJAR NECESSIDADES DE TECNOLOGIA E DEFINIR REQUISITOS	Identificação: PRO-TI-001
		Versão: 01

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo orientar os colaboradores no processo referente ao planejamento de necessidades tecnológicas (Softwares e Hardwares) definição de requisitos e suporte técnico as áreas da Belliz.

2. RESPONSABILIDADES

A execução e monitoramento das atividades descritas neste procedimento não de inteira responsabilidade da equipe de TI.

3. DESCRIÇÃO

A área de tecnologia funciona com dois segmentos de trabalho, **sistemas e infraestrutura**.

- **Sistemas:** Em geral, são os desenvolvimentos e manutenções nos sistemas existentes na BELLIZ.
- **Infraestrutura:** Garante que os equipamentos e sistemas utilizados estejam em perfeito funcionamento

3.1 ENVIO DE SOLICITAÇÕES

Durante a montagem do planejamento estratégico da empresa, todas as áreas recebem um formulário de solicitação de desenvolvimento, que deve ser preenchido com o nome do projeto, tipo do projeto (melhoria, automação, novo relatório e/ou novos equipamentos). Nesse formulário é feita a descrição do projeto de forma macro e onde são especificados os **KEY USERS** (usuários responsáveis) pelo projeto. Também é inserida uma data desejada para a conclusão do projeto, que será discutida posteriormente, na priorização dos projetos. Por fim, os usuários requisitantes das melhorias, devem preencher o benefício esperado com esse novo desenvolvimento.

3.1.1 ENVIO DA SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO

O usuário do departamento deve providenciar o preenchimento da ficha de [FOR-TI-001-XX FICHA DE SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO](#), que irá identificar a necessidade para a empresa.

Após o preenchimento, a mesma deve ser assinada pelos responsáveis conforme registros do formulário. As necessidades de desenvolvimento possuem duas divisões de atendimento de acordo com o assunto:

<u>ÁREA/SISTEMAS</u>	<u>TIPO DE PROBLEMA</u>	<u>RESPONSÁVEL</u>
ERP Financeiro, Contábil, COMEX, Materiais, Recebimento e RH. GTPLAN	Ocorrências e dúvidas (pós Key-user) dos módulos do ERP TOTVS	Analista de Sistemas
ERP Comercial, Logística e Fiscal. GATI, WMS e TMS	Ocorrências e dúvidas (pós Key-user) dos módulos do ERP TOTVS	Analista de Sistemas

(R:) > Informatica > Equipe Infra > 05-Inventário > Informações

Nome	Data de modificação...	Tipo	Tamanho
AMAZON.jpg	22/03/2018 16:08	Arquivo JPG	5.303 KB
AZURE.jpg	22/03/2018 15:38	Arquivo JPG	169 KB
ES.jpg	22/03/2018 15:57	Arquivo JPG	8.064 KB
JD.jpg	22/03/2018 15:57	Arquivo JPG	6.779 KB
SP.jpg	23/03/2018 08:43	Arquivo JPG	428 KB
AMAZON.pdf	22/03/2018 16:08	Arquivo PDF	127 KB
AZURE.pdf	22/03/2018 15:34	Arquivo PDF	140 KB
ES.pdf	22/03/2018 15:57	Arquivo PDF	163 KB
JD.pdf	22/03/2018 15:57	Arquivo PDF	256 KB
SP.pdf	22/03/2018 15:57	Arquivo PDF	438 KB

Após visualizar os mapas, será possível adicionar ao book os servidores / VMs (Virtual Machine) de cada unidade.

3.3.2 LINKS E FIREWALL

Nessa fase do book são feitas as análises de links e firewall.

Estas informações são solicitadas para a consultoria **SOPHOS** através da empresa Audere via canal de suporte – e-mail suporte@audere.com.br.

3.3.3 INDICADORES DE DESEMPENHO DE T.I

O indicador de desempenho é feito pelo Gerente de T.I., e para facilitar foi centralizado estas informações no book. O conteúdo encontra-se na pasta: [https://bellizcompany.sharepoint.com/sites/Publico/Documents Compartilhados/IDs/Dir. Operacional/06 - TI](https://bellizcompany.sharepoint.com/sites/Publico/Documents%20Compartilhados/IDs/Dir.Operacional/06-TI)

TIPO	Indicador	Fórmula	Unid.	Realizado	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AUG	SET	OUT	NOV	DEZ
Operacional	1	Taxa de cumprimento dos chamados no tempo estipulado	%	Realizado	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%
Operacional	2	Tempo médio de disponibilidade - comunicações	%	Realizado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Operacional	3	Tempo médio de disponibilidade - sistemas (ERP, CRM, etc.)	%	Realizado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Operacional	4	Taxa de cumprimento dos desenvolvimento no tempo estipulado - base mês planejado	%	Realizado	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

3.3.4 ANÁLISE DE TENTATIVAS DE INVASÃO E VÍRUS BLOQUEADOS

Estas informações são solicitadas para a consultoria SOPHOS através da empresa Audere via canal de suporte – e-mail suporte@audere.com.br

3.3.5 UTILIZAÇÃO DA STORAGE – ANÁLISE DE USO DE PASTA PESSOAL, DIRETÓRIOS (PÚBLICO E ÁREAS) E EXCHANGE

Nesta parte do book começamos a fazer a análise de utilização da Storage e Exchange, Para fazermos a análise total da Storage, temos que pegar o nosso volume total de Storage e fazer uma conta de porcentagem para que possamos ver no nosso uso, Se a % for menor que **50%** ela é considerada baixa, se ficar entre **50% e 80%** ela é considerada média, se ultrapassar os **80%** ela é considerada Alta, como segue o exemplo:

	PROCEDIMENTO	
	PLANEJAR NECESSIDADES DE TECNOLOGIA E DEFINIR REQUISITOS	Identificação: PRO-TI-001
		Versão: 01

Capacidade
20 TB
Uso
10,2 TB
50 %
MÉDIO

3.3.6 ANÁLISE DO DISCO ÁREAS/PÚBLICO

Este campo começamos a análise dos diretórios de rede áreas e público.

Eles compartilham a mesma cota de disponibilidade, a análise é feita através da porcentagem de uso como as demais do book.

Se a % de uso for menor que **50%** ela é considerada baixa, se o uso ficar entre **50% e 80%** ela é considerada média, acima de **80%** é considerada alta, segue exemplo:

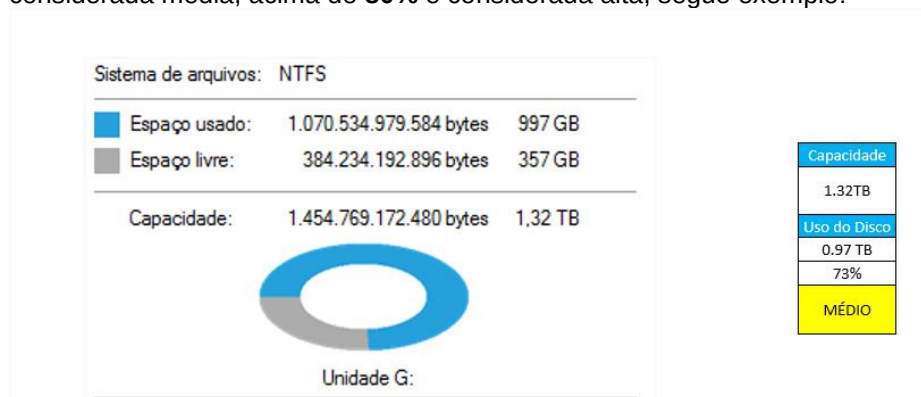
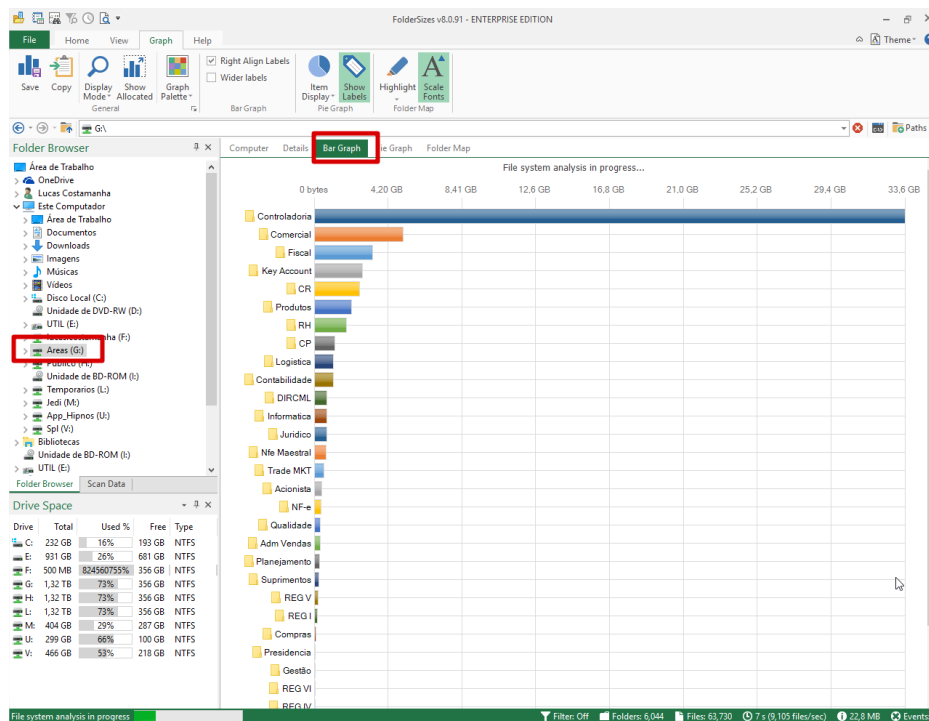


Gráfico referente ao diretório áreas:

Para gerarmos o gráfico de uso de cada diretório usamos a ferramenta **FOLDERSIZES**, Disponível em: <\\belliz226\util\suporte\FolderSizes>

Abrir o software e seguir os passos do print:



Após o término da análise feito pelo software salvar o gráfico como imagem e colocar o arquivo no book, nessa análise destacamos o TOP 5 em % de uso como exemplo:

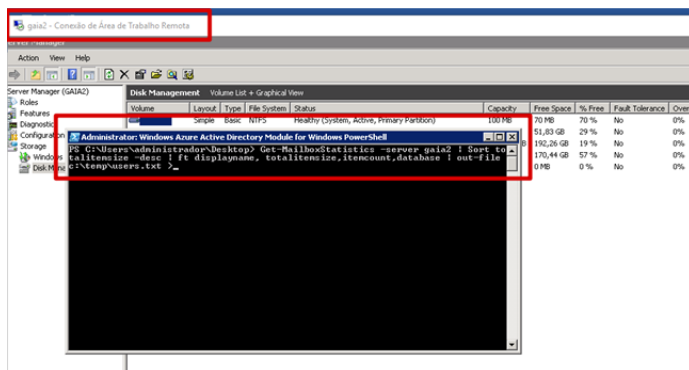
Top 5 em % de uso
Fiscal= 16,43%
NF-e= 15,46%
Contabilidade= 14,88%
Produtos= 12,89%
Controladoria= 9,66%

Para o diretório público repetimos os mesmos passos e alteramos o quadro de TOP 5 conforme a utilização das pastas.

3.3.7 TOP 10 DE USUÁRIOS QUE EXCEDEM O LIMITE DE CAIXA DE ENTRADA NO EXCHANGE

O dado para essa análise é retirado do próprio servidor do Exchange o Gaia2, realizamos a conexão no servidor via RDP, e após isso abrir o PowerShell do servidor Gaia2 e executar o seguinte comando > Get-MailboxStatistics -server gaia2 | Sort totalitemsize -desc | ft displayname, totalitemsize, itemcount,database | out-file c:\temp\users.txt >

	PROCEDIMENTO	
	PLANEJAR NECESSIDADES DE TECNOLOGIA E DEFINIR REQUISITOS	Identificação: PRO-TI-001
		Versão: 01



Após esse procedimento, ele vai gerar um arquivo de uso do Exchange no C: do servidor, pegar os dados do arquivo e inserir na planilha de geração de gráfico do Excel do Exchange que se encontra nesse caminho **G:\Informatica\05-Infraestrutura\2 -Book T.\Geração de Gráficos\Exchange**. Em seguida pegar o gráfico que foi gerado e inserir no book.

4. REFERÊNCIAS

N/A

5. RISCOS

- Falha de sistema
- Sistema inadequado
- Equipamento (Hardware) inadequado
- Impactos nos processos Belliz

6. CONTROLE DE RISCOS

- Backup de informações
- Execução das atividades descritas no PRO-TI-001-01

7. CONTROLE INTERNOS / KPI's

- Gráfico referente ao diretório áreas.

8. CONTROLE E RASTREABILIDADE

Identificação	Responsável	Local	Proteção	Retenção	Disposição
FOR-TI-001-XX - FICHA DE SOLICITAÇÃO DE DESENVOLVIMENTO	TI	https://sig.portalbelliz.com.br/index.php/2023/06/02/formularios-da-ti-infraestrutura/	Backup	365DIAS	Digital

9. CONTROLE DE REVISÕES

Controle de Revisões				
Revisão	Data	Principais Alterações	Elaborado por	Aprovado por
01	12/05/2023	PRIMEIRA PUBLICAÇÃO	Flávio Jefferson Ger. De TI	Flávio Jefferson Ger. De TI

	PROCEDIMENTO	
	PLANEJAR NECESSIDADES DE TECNOLOGIA E DEFINIR REQUISITOS	Identificação: PRO-TI-001
		Versão: 01