

UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL

ULBRA – CAMPUS GUAÍBA

CURSO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO



PROPOSTA DE ESTÁGIO CURRICULAR

Implantação NOC (Network Operation Center) – TI Grupo RBS

ALINE TERESINHA VELLOSO

Guaíba, 04 de setembro de 2008.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. DADOS DO ALUNO

Nome: Aline Teresinha Velloso

Endereço: Av. Gomes Jardim, nº 84, Balneário Alegria, Guaíba – RS

E-mail: aline.velloso@gruporbs.com.br

Fones: 51-34033102 (residencial) / 51-32186896 (comercial) / 51-98173727

2. DADOS DO PROFESSOR SUPERVISOR

Nome: Carlos Zeve

E-mail: zeve@guaiba.ulbra.tche.br

3. DADOS DA EMPRESA ONDE SERÁ REALIZADO O ESTÁGIO

3.1 IDENTIFICAÇÕES DA EMPRESA

Nome da empresa: Grupo RBS

Endereço: Av. Érico Veríssimo, nº 400, 3º andar, setor de TI, Bairro Menino Deus

CEP: 90160-180

Telefone: 51-32186896

Site: www.gruporbs.com.br

3.2 IDENTIFICAÇÕES DO SUPERVISOR NA EMPRESA

Nome: Cintia Marion Martins Biscaio

Cargo: coordenadora de equipe NOC

Graduação: tecnólogo de Gestão de TI

E-Mail: cintia.biscaio@gruporbs.com.br

Telefone: 51-32186873 ou 51-84198902

SUMÁRIO

1	O PROJETO NOC	4
2	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	4
3	MOTIVAÇÃO	5
4	OBJETIVOS.....	5
5	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	6
6	SOLUÇÃO PROPOSTA.....	7
7	CRONOGRAMA	10
8	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	10

1 O PROJETO NOC

Dando continuidade ao projeto que iniciou no ano de 2007, com a empresa terceirizada do Grupo RBS – TI (Brasil Telecom – NOC Cyber BRT), após a internalização dos funcionários por parte da TI do grupo, foi oficializado o início do Projeto NOC, com o apoio do novo Diretor de TI, senhor Alexandre Blauth, na qual faço parte desde o projeto piloto no início do mês de junho e oficializado sua implantação no ambiente funcional da empresa desde o dia 01 de agosto de 2008. Conforme reunião inicial que definiu o início do projeto, foi dado o mesmo nome do projeto: Projeto Implantação NOC – Network Operation Center – Grupo RBS.

2 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

O estágio será realizado nas dependências da TI do Grupo RBS, juntamente com a equipe de Service Desk que vem se nivelando para utilização de boas práticas Itil (IT Infrastructure Library).

O Grupo RBS é uma empresa de comunicação multimídia que opera no sul do Brasil e é líder absoluta em todos os segmentos e mercados que atua. Com a missão de “facilitar a comunicação das pessoas com o seu mundo”, o Grupo RBS procura atender as necessidades de colaboradores, clientes, acionistas e fornecedores mantendo-os informados, investindo sempre em novas tecnologias e estando sempre aberta à participação direta da comunidade.

Fundada em 1957 por Maurício Sirotsky Sobrinho, o Grupo RBS tem em sua plataforma multimídia:

- 18 emissoras de TV aberta afiliadas à Rede Globo (RBS TV);
- 02 emissoras de TV comunitária (TV COM);
- Canal Rural;
- 26 emissoras de rádio (Rede Gaúcha SAT, Rede Atlântida, Rede Itapema, CBN 1340, CBN Diário, Farroupilha, Cidade e Rádio Rural);
- 08 jornais (Zero Hora, Diário Gaúcho, Diário de Santa Maria, Pioneiro, Diário Catarinense, Jornal de Santa Catarina, Hora de Santa Catarina e A Notícia);
- 02 portais de internet (ClicRBS e Hagah);

- Editora (RBS Publicações);
- Gravadora (Orbeat Music);
- Empresa de logística (ViaLOG);
- Empresa de marketing e relacionamento com público jovem (Kzuka) e
- Fundação Maurício Sirotsky Sobrinho.

Além de atingir diariamente um público de milhões de pessoas o Grupo RBS está presente em seis estados brasileiros com veículos de comunicação de massa no Rio Grande do Sul e Santa Catarina, além de sucursais, multimídia e escritórios comerciais no rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro e Distrito federal, o que a torna o maior grupo de comunicação multi-regional do Brasil.

3 MOTIVAÇÃO

Visando a necessidade apurada e avaliada da TI da RBS, da implantação de um grupo de funcionários que farão parte da equipe de monitoração de ambiente (Network Operation Center), visando atuação pró-ativa e re-ativa de eventos que causam impacto no negócio da empresa e a co-relação de eventos de monitoração.

Atuando como uma equipe que filtrará os incidentes e atuará seguindo procedimentos, com perfil de administrador de servidores, redes, banco de dados, antes de ser acionado diretamente o escopo responsável pela aplicação ou serviço que está apresentando incidente de indisponibilidade ou desempenho. Deixando o escopo responsável menos sobre carregado com incidentes de nível 1 e mais focado para a gestão de problemas e mudanças e novos projetos.

A equipe do NOC será responsável pelo repasse de informações para o Service Desk em nível de escalonamento (cumprimento de SLA - Service Level Agreement), treinamento de funcionários do escopo 1 (Service Desk) para atuação no NOC e também pela busca de novos conhecimentos e atividades de outros escopos para implantação no NOC.

4 OBJETIVOS

Administrar e monitorar eventos no ambiente de TI da RBS, a fim de diminuir o impacto negativo no negócio do Grupo RBS. Monitorar desempenho e

indisponibilidades e atuação pró-ativa em eventos do ambiente TI, a fim de diminuir incidências de indisponibilidades, atuando no problema antes que ele cause uma indisponibilidade, ao final manter uma base sólida de procedimentos de todos os escopos de TI da RBS, fortalecendo a atuação da equipe de Service Desk, atingindo 100% de check-lists primários dos Escopos de redes (7), segurança (5), banco de dados (6), operação (3), sistemas (MI e ME) e ambiente (4), adaptados para incidentes de pronto-atendimento no NOC. Cumprimento satisfatório de sla em chamados e escalonamentos e melhoria para a atuação da gerência de problemas.

5 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O projeto se baseia na referência PMI e a TI do Grupo RBS se baseia em ITIL (Information Technology Infrastructure Library) o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente.

A ferramenta utilizada para registro de incidentes é uma ferramenta desenvolvida pela Constat e re-adequada ao ambiente da RBS, conforme a necessidade e para o controle e registro de escalonamentos e SLA, é utilizado o DMON, adquirido da Brasil Telecom, que também monitora serviços, gerando alertas para os responsáveis pela aplicação ou serviço e seus respectivos tempos de SLA.

A solução da Orion (Solarwinds) foi escolhida para ser o aplicativo principal de monitoração, abrange desde utilização de memória e tráfego de componentes de redes (roteadores e Swtich's, portas, rotas, consumo de banda e links); serviços; aplicações; espaço em discos; consumo de memória; utilização de CPU; interfaces e storages de servidores. Esta ferramenta foi adaptada às necessidades de monitoração da RBS, possui telas paginadas mostrando consumo, alertas, gráficos de redes e cronograma de GMUDS. A Base de Procedimentos ficará disponível na Home de monitoramento, a cada novo procedimento que vai sendo homologado para atuação, vai sendo incorporado e publicado. A cada serviço ou sistema indisponível, o Solarwinds abre um ticket através de email no Qualitor, este chamado já entra na fila de atendimento do NOC.

Com essas ferramentas o recurso de monitoração torna-se rico para a pró-atividade e co-relação de eventos, para atuação.

apenas um grupo de help-desk, que registram incidentes e repassam para um escopo responsável, ao final estará atuando de forma pró-ativa com mais autonomia.

O objetivo do NOC em linhas gerais é ter uma aplicação que monitore servidores x aplicações e a cada nível de comportamento anormal, efetuando uma correlação de eventos e gerando alertas antes mesmo que o usuário final ligue e informe que está com determinado problema, o service desk reverterá, eles informarão a área meio que estamos com alerta que poderá impactar em determinada aplicação ou serviço.

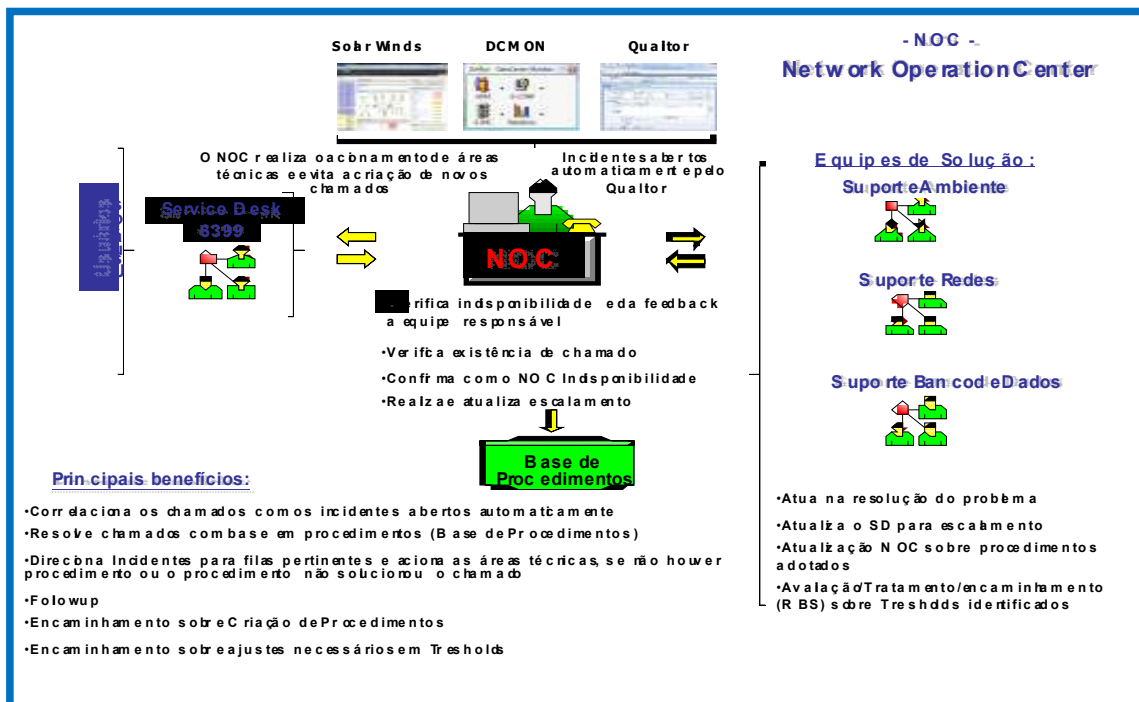


Figura 02: processo NOC

Uma das atribuições do papel do NOC é elaborar um diário de bordo na qual estará relacionado todos os incidentes e problemas ocorridos, para quantificar e mensurar o impacto dos incidentes por escopos, para ser apresentando quinzenalmente para a direção de TI e em reuniões com demais escopos para readequação no CMDB e no Plano de Capacidade.

Nesta proposta de estágio será utilizada a técnica de Metodologia de Análise, Redesenho e Informatização (metodologia proposta por Luis Carlos M. D'Ascensão, descrita no livro: Organização Sistemas e Métodos – Análise, Redesenho e Informatização de Processos Administrativos. São Paulo, 2001: Editora Atlas.)

DESCRIÇÃO DO INCIDENTE	DATA	HORARIO DO INCIDENTE	HORARIO DE SOLUÇÃO	CHAMADO Qualiter	Solução no Chamado	DCMOM	Justificativa da indisponibilidade no DCMOM	Escopo responsável pelo incidente
Tarefa Diário Streaming Piel Piel - Cidade Travado	11/08/2008	7:30:00	7:33:00	-	pro-ativado, não há erro	-	-	NOC - Priorita
Tarefa Diário ZH-TPK (Procedor de dados Travado)	14/08/2008	7:48:00	7:50:00	87404	Capturada estação, fechada aplicação e ab	-	Capturada estação, fe	NOC Alina
Tarefa Diário ZH-TPK (Procedor de dados Travado)	14/08/2008	7:52:00	7:54:00	87405	Capturada estação, fechada aplicação e ab	-	Capturada estação, fe	NOC Priorita
Tarefa Diário ZH-TPK (Procedor de dados Travado)	14/08/2008	7:58:00	8:00:00	87406	Capturada estação, fechada aplicação e ab	-	Capturada estação, fe	NOC Priorita
Tarefa Diário Streaming Piel CDM - Dado Travado	14/08/2008	8:28:00	8:30:00	87414	Capturada estação, fechada aplicação real	-	Capturada estação, fe	NOC Priorita
Tarefa Diário Procedor de Dados ZH-TPK Travado	15/08/2008	7:35:00	7:33:00	87847	Capturada estação, feche aplicação, abri novamente e conseguiu distribuir arquivos normalmente	-	Capturada estação, feche aplicação, abri novamente e conseguiu distribuir arquivos normalmente	Noc Alina
Tarefa Diário Procedor de Dados ZH-TPK Travado	15/08/2008	7:34:00	7:35:00	87848	Capturada estação, feche aplicação, abri novamente e conseguiu distribuir arquivos normalmente	-	Capturada estação, feche aplicação, abri novamente e conseguiu distribuir arquivos normalmente	Noc Alina
Tarefa Diário Procedor de Dados ZH-TPK Travado	15/08/2008	7:36:00	7:37:00	87850	Capturada estação, feche aplicação, abri novamente e conseguiu distribuir arquivos normalmente	-	Capturada estação, feche aplicação, abri novamente e conseguiu distribuir arquivos normalmente	Noc Priorita
Coeror Otográfico ZH Travado	15/08/2008	8:03:00	8:11:00	87865	Capturada a estação ZH-TPK, feche aplicação do coeror otográfico, abri novamente e ficou	02045	Capturada a estação ZH-TPK, feche aplicação do coeror otográfico,	Noc Alina

Figura 03: relatório de impacto por Escopos

A técnica de entrevista será utilizada para levantar requisitos nos estudos de casos em visitas agendadas com o responsável pelo NOC de algumas empresas parceiras como: Rede Globo, Bovespa, Claro Digital e Vivo, entre outras empresas, após será feita uma análise destes cases e os processos identificados serão incorporados para o projeto de monitoração do parque de TI do Grupo RBS, tendo em vista que o conceito de NOC geralmente se restringe ao monitoramento de disponibilidade de rede, sendo que a intenção deste projeto não é só ter monitorado os nodos de rede, mas também monitorar desempenho x aplicação que possa estar hospedada em diferentes servidores, um conceito inovador no que se diz respeito ao gerenciamento de parque de TI “in house”.

7 CRONOGRAMA

ID	Name	Duration	Start	Finish
1	Treinamento Agente NOC	91,d	21/07/2008 08:00	24/11/2008 17:00
2	Documentar procedimentos	87,d	01/08/2008 08:00	01/12/2008 17:00
3	Treinar Agente do service Desk	81,d	11/08/2008 08:00	01/12/2008 17:00
4	Elaborar relatório de impacto no Service Desk	12,d	01/08/2008 08:00	18/08/2008 17:00
5	Elaborar relatório de impacto no NOC	12,d	01/08/2008 08:00	18/08/2008 17:00
6	Elaborar relatório de impacto por Escopos	15,d	18/08/2008 08:00	05/09/2008 17:00
7	Elaborar modelo ER para armazenar dados do diário de bordo	11,d	08/09/2008 08:00	22/09/2008 17:00
8	Elaborar query para extração de relatórios do diário de bordo	11,d	15/09/2008 08:00	29/09/2008 17:00
9	Estudos de cases	24,d	30/09/2008 08:00	31/10/2008 17:00
10	NOC Bovespa	12,d	30/09/2008 08:00	15/10/2008 17:00
11	NOC Rede Globo	13,d	15/10/2008 08:00	31/10/2008 17:00
12	Estudo de viabilidade	6,d	03/11/2008 08:00	10/11/2008 17:00
13	Avaliação de impacto dos escopos envolvidos	5,d	10/11/2008 08:00	14/11/2008 17:00
14	Reavaliação de procedimentos x treinamentos	6,d	17/11/2008 08:00	24/11/2008 17:00
15	Piloto monitoração	6,d	24/11/2008 08:00	01/12/2008 17:00
16	Reunião com diretores e gerentes de TI para avaliação do NOC	1,d	01/12/2008 08:00	01/12/2008 17:00
17	Avaliação do Projeto e Resultado	9,d	02/12/2008 08:00	12/12/2008 17:00

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A seguir segue a bibliografia utilizada como base para a elaboração do trabalho e aplicação para o desenvolvimento da atividade e implantação do NOC.

- <http://www.sonda.com/brasil/home/suporte_para_infraestrutura_de_ti/noc/>, acessado em 03 de agosto de 2008.
- <http://www.itweb.com.br/voce_informa/interna.asp?cod=452>, acessada em 03 de agosto de 2008.
- GRANVILLE, Lisandro Zambenedetti. **Gerência em Aplicações em Rede**. Material de aula disponível em: <www.inf.ufrgs.br/granville/Gerencia/Programa/Mod2/Mod2_4.pdf>, acessado em 27 de julho de 2008.
- <<http://pt.wikipedia.org/wiki/NOC>>, acessado em 28 de julho de 2008.
- <<http://www.pmirs.org.br>>, acessado em 01 de agosto de 2008.
- <<http://www.pmi.org/Pages/default.aspx>> acessado em 03 de agosto de 2008.
- <http://www.compromisso.net/treinamento/curso_Gerenciamento_Projetos_PMP_Certificacao_PMBOK.asp?id=&tipo=pmp&Email=> acessado em 03 de agosto de 2008.

- D´ASCENÇÃO, Luis Carlos M. **Organização Sistemas e Métodos** – Análise, Redesenho e Informatização de Processos Administrativos. São Paulo, 2001: Editora Atlas.