

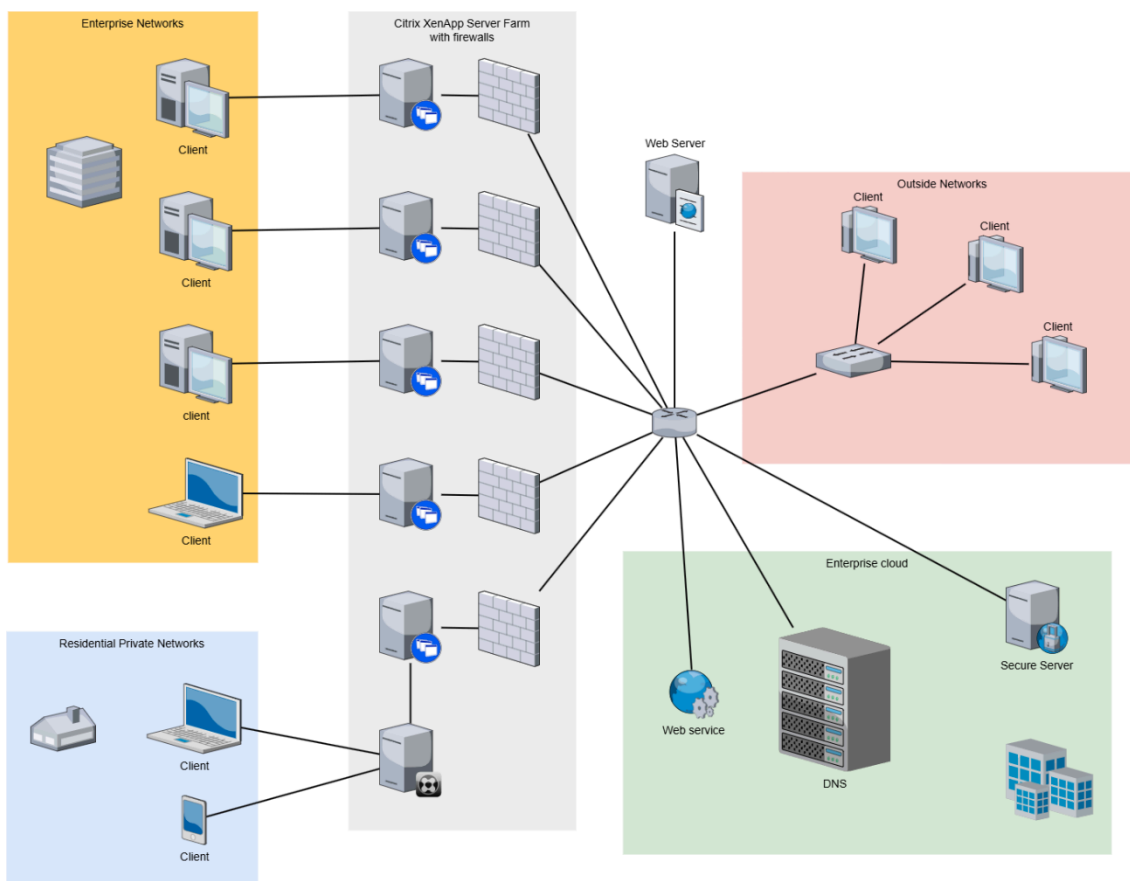
Propostas

1) O ambiente físico

- 2) Centro de Distribuição permanece em Arujá/SP, O espaço já é adequado para logística e armazenamento;
- 3) Implementação de uma rede privada segura para comunicação com a matriz e filiais;
- 4) Uso de tecnologias como SD-WAN para garantir conectividade eficiente;
- 5) Área Administrativa migrada para um escritório em São Paulo (ou outro local com melhor infraestrutura), melhor acesso à internet de alta velocidade e serviços de TI e maior proximidade de clientes e parceiros estratégicos;
- 6) Infraestrutura de cloud computing para integração com a sede, dado que a região de Arujá tem limitações de comunicação, precisamos garantir conectividade confiável entre a matriz no Chile, a filial no Brasil e a sede da e-Cure;
- 7) Uso de Cloud Computing: Migrar sistemas críticos para um provedor de nuvem como AWS, Azure ou Google Cloud;
- 8) VPN Segura: Criar túneis VPN para comunicação entre os escritórios e garantir acesso seguro aos dados;
- 9) Firewall e Segurança: Implementação de firewalls para proteger as transações e dados da empresa;
- 10) Links Redundantes: Contratação de dois provedores de internet para evitar falhas de conexão;
- 11) A migração da área administrativa reduz os custos operacionais com infraestrutura de rede;
- 12) Cloud Computing elimina a necessidade de servidores locais caros e manutenção;
- 13) SD-WAN e VPN garantem comunicação segura entre as unidades, reduzindo falhas operacionais.

2) Infraestrutura de rede de dados (Voz e Dados)

Topologia



3) Arquitetura de TI

Essa imagem do **tópico 2** representa a topologia de rede de um ambiente corporativo, mostrando como diferentes segmentos da rede estão interligados. Aqui está uma explicação dos principais componentes:

1. Enterprise Networks (Rede Corporativa) - (Área Amarela)
 - Contém vários clientes (computadores e dispositivos conectados à rede interna da empresa).
 - Essa rede se comunica com servidores internos e está protegida por firewalls.
2. Citrix XenApp Server Farm com Firewalls (Área Cinza)
 - Um conjunto de servidores Citrix XenApp que fornecem aplicativos e desktops virtuais para os usuários.
 - Cada servidor está protegido por um firewall para garantir segurança.
 - Conecta-se diretamente ao servidor web e a outros serviços da rede.
3. Outside Networks (Rede Externa) - (Área Vermelha)
 - Representa dispositivos externos que acessam a rede, como clientes remotos.
 - A conexão desses clientes passa por um roteador ou firewall antes de acessar os recursos internos.
4. Residential Private Networks (Rede Residencial Privada) - (Área Azul)
 - Representa usuários que acessam a rede de casa, conectando-se via VPN ou outro método seguro.
 - Esses dispositivos também passam por um firewall ou gateway de segurança.
5. Enterprise Cloud (Nuvem Corporativa) - (Área Verde)
 - Contém servidores seguros e serviços de rede como DNS e Web Service.
 - A comunicação entre a nuvem e os clientes internos/externos ocorre por meio de conexões seguras.
6. Dispositivo Central (Switch ou Roteador Principal)

- Está no centro da topologia e conecta todos os segmentos da rede.
- Garante a comunicação entre os servidores internos, a nuvem, os clientes corporativos e externos.

4) Sistemas de Informação

ERP Atual: Adempiere ERP & CRM (OpenSource)

Módulos Utilizados:

- Financeiro
- Vendas
- Controle de Fluxo de Materiais e Suprimentos
- Controle de Inventário

Solução Proposta: Migração para SAP S/4HANA



Justificativas:

- Suporte técnico amplo no Brasil e América do Sul
- Melhor escalabilidade e integração
- Segurança e compliance aprimorados

Módulos a serem utilizados:

- Financeiro
- Vendas
- Controle de Estoque e Suprimentos
- Controle de Produção
- Recursos Humanos

Infraestrutura:

- Implementação em **nuvem (SaaS)**
- Benefícios: Maior disponibilidade, segurança aprimorada e menor custo de infraestrutura

5) Prestação de Serviços



ERP (SAP S/4HANA) - Suporte e Manutenção

- Fornecedor: SAP ou parceiro certificado
- SLA: Resposta em até 1 hora
- Disponibilidade: 99,5%
- Tipo de contrato: SaaS (Software as a Service)
- Prazo: 36 meses

2. Infraestrutura em Nuvem

- Fornecedor: AWS, Microsoft Azure ou Google Cloud
- SLA: Disponibilidade de 99,9%, suporte 24/7
- Backup diário e redundância geográfica
- Tipo de contrato: Locação de infraestrutura na nuvem
- Prazo: 36 meses

3. Link de Internet e Telefonia

- Fornecedor: Vivo, Claro, TIM ou similar (Esses fornecedores são viáveis, desde que a conectividade seja avaliada na localidade da sede. Além disso, contratos de suporte técnico para TI, ERP e infraestrutura em nuvem garantirão a operação contínua com alta disponibilidade e segurança)
- SLA: Resolução de incidentes críticos em até 2 horas
- Garantia de banda mínima contratada
- Tipo de contrato: Prestação de serviço 24/7
- Prazo: 24 meses

4. Manutenção de Equipamentos e Rede

- Fornecedor: Empresa de suporte técnico local
- SLA: Atendimento on-site em até 4 horas

- Manutenção preventiva mensal
- Tipo de contrato: Suporte terceirizado
- Prazo: 24 meses

6) Plano de Gerenciamento de Serviços de TI

Modelo de Suporte: Híbrido (interno + terceirizado)

Baseado no ITIL

1. Gerenciamento de Incidentes

- Registro automático de chamados
- Priorização por impacto e urgência
- Escalonamento conforme necessidade

2. Gerenciamento de Problemas

- Análise de causas-raiz
- Implementação de correções definitivas
- Relatórios para melhoria contínua

3. Gerenciamento de Configuração

- Monitoramento de ativos de TI
- Controle de versões
- Auditoria periódica

4. Gerenciamento de Mudanças

- Avaliação de impacto
- Aprovação formal para mudanças críticas
- Implementação controlada

5. Gerenciamento de Liberação e Implantação

- Testes antes da implantação

- Monitoramento pós-implementação

Níveis de Suporte:

- **Nível 1:** Suporte interno para incidentes comuns
- **Nível 2:** Suporte terceirizado para problemas complexos
- **Nível 3:** Escalonamento para fornecedores especializados