



**Relatório Mensal**

Run BOOK  
September de 2024

Relatório Gerencial Mensal  
Informativo – RunBook  
Volumetria e Nível de Serviço

Controle do documento — Versão - 001  
Gerente Contrato: Alexandre Bruno

Data de entrega – 10/09/2024  
Referência – 01/09/2024 – de 01 até 30/09/2024

Relatório Gerencial Mensal

Sumário:

1. Objetivo

2. Relatório Mensal

3. Run Book

4. Relatório Gerencial Informativo

5. Volumetria e Nível de Serviço

6. Controle do Documento

7. SLA Solução

8. Histórico de Versões

9. Fatos Relevantes

10. Gestão de Serviços

11. Relatório de Chamados

12. Classificação dos Incidentes

# Objetivo

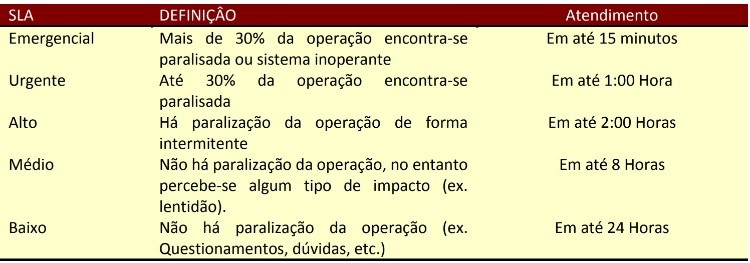
Mensalmente, será apresentado o relatório “Run-Book” contendo as informações baseadas na operação dos últimos 30 dias, com as seguintes informações, porém não limitado a:

• Relatório de incidentes ocorrido no período anterior contendo a classificação dos incidentes e SLA atingido  
 • Descritivo e tratativa dos incidentes críticos ocorridos no período anterior.   
 • Informativo a respeito dos itens de segurança da informação como a atualização de patchs de segurança e hotfixes.   
 • Resumo dos recursos computacionais utilizados contendo % de consumo – capacidade do ambiente computacional.   
 • Resumo da saúde dos elementos tecnológicos fornecidos nesta solução.   
 • Resumo dos alertas gerados pelo sistema de monitoramento para todos os elementos tecnológicos fornecidos pela ITFácil.   
 • Indicativo de risco e recomendação de tomada de ação   
 • Relatório sobre inventário do parque e acompanhamento da vida útil.

Adicionalmente ao Run-Book mensal, a ITfácil poderá fornecer a pedido do cliente

• Relatório check-list de execução de rotina de backup diário   
 • Relatório check-list de execução de replicação do site Disaster Recovery diário   
 • Check-list operacional a respeito do funcionamento da infraestrutura e sistemas diário   
 • Relatórios de auditoria (conforme demanda)

# SLA - Solução



# Histórico de versões

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DATA | VERSÃO | DESCRIÇÃO DE ALTERAÇÃO | RESPONSÁVEIS |
| 08/10/2024 | 2 | Criação de documento | Autor: Luuuiz Revisor: Leandro Gimenez Aprovador: Alexandre Bruno |

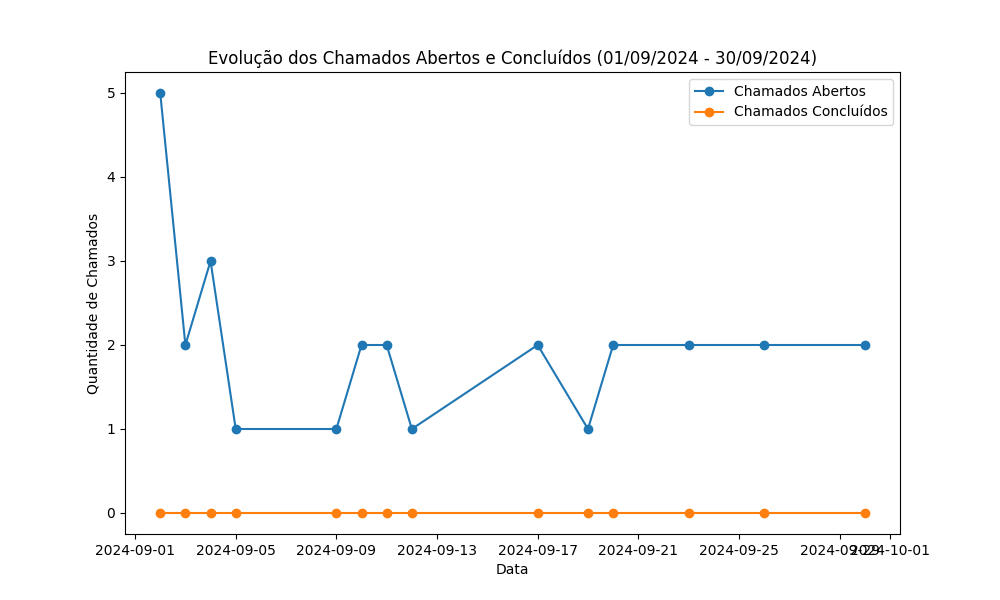
# Fatos relevantes

1 - Principais ocorrências

Durante o período de 01/09/2024 até 30/09/2024 foram detectadas 28 ocorrências em aberto e 0 ocorrências devidamente tratadas e aplicadas sem impactos relevantes no ambiente. Inclusive sem a necessidade de emissão de relatórios de eventos operacionais.

Total de chamados abertos: 28

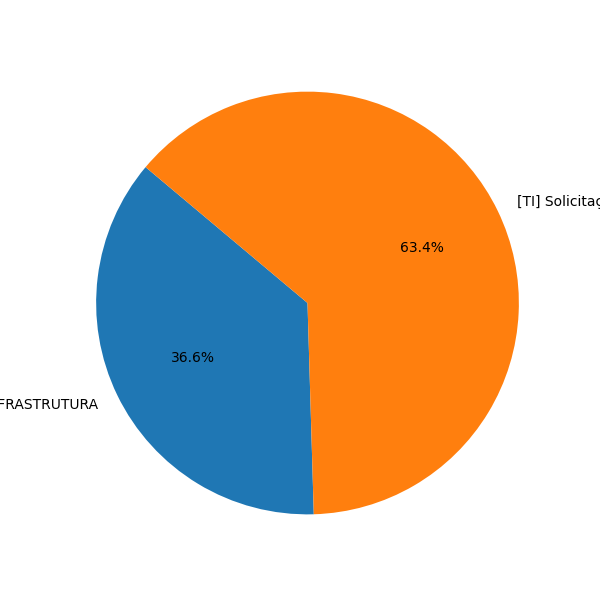
Total de chamados concluídos: 0



2. Chamados por departamento

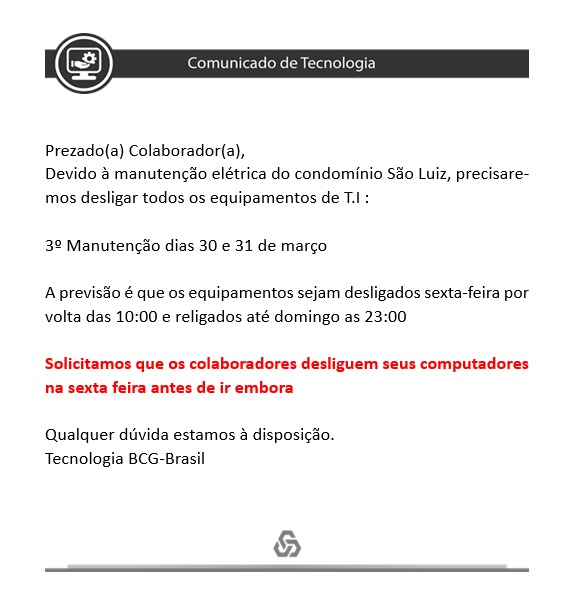
Chamados abertos para [TI] INFRASTRUTURA: 15 chamado(s)

Chamados abertos para [TI] Solicitações: 26 chamado(s)



# Gestão de Serviços

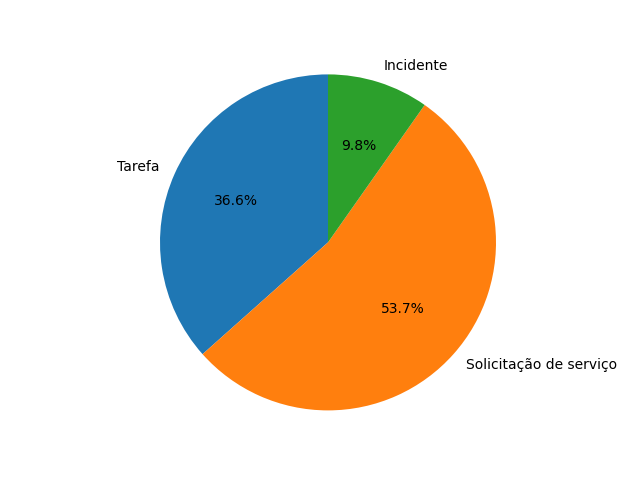
Foi implantado a Gestão de projetos na Ecom, utilizando a ferramenta do Pipefy, com a criação de vários controles que podem ser gerenciados pela equipe Ecom e Itfácil em conjunto, essa ferramenta trouxe mais transparências nas atividades, registro dos passos e evidências além de criar uma base de conhecimento que pode ser consultada a qualquer momento.



Acesse o quadro Pipefy aqui: [Quadro - Ecom - Tarefas ITFacil Equipe - Pipefy](https://app.pipefy.com/pipes/304582953)

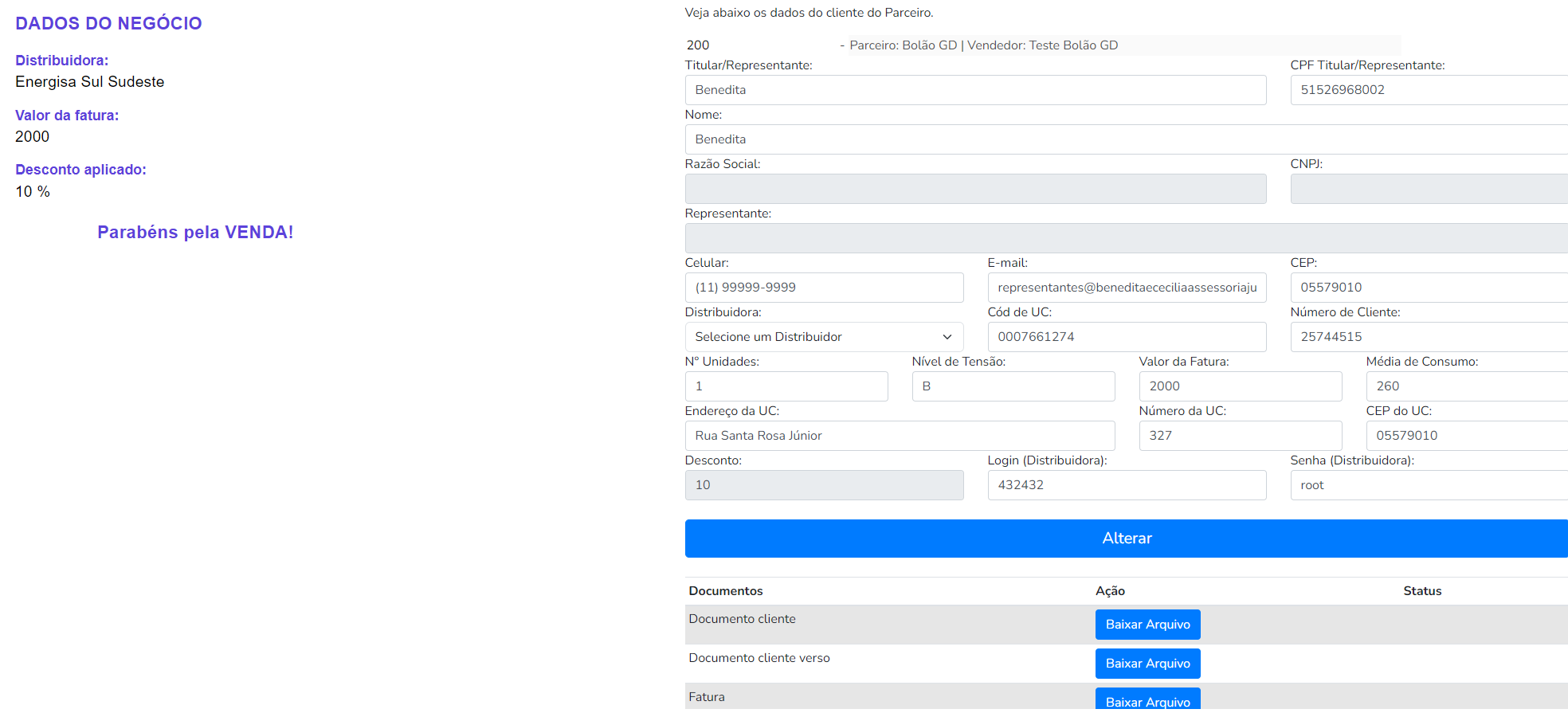
3. Chamados por classificação

Classificação dos Incidentes:



# Resumo dos recursos computacionais utilizados contendo % de consumo – capacidade do ambiente computacional.

Considerando a topologia no ambiente Ecom / Cirion –abaixo, esta em desenvolvimento o monitoramento com a capacidade de listar os % de consumo dos Host por períodos, promovendo as seguintes informações:



# Check-list operacional a respeito do funcionamento da infraestrutura e sistemas diário

Disponível no diretório: [Lista de Check List - Diario](https://ecom742.sharepoint.com/sites/WorkPlace-IT/Documentos Compartilhados/General/TI.INVENTÁRIO/RUNBOOK/Julho/CHECKLISTS)

Esta disponível o manual do check-list atualizado, com o processo passo-a-passo e um arquivo zip com todos os check list realizados inclusive com as observações e ocorrências.

# Backup Cirion, acompanhamento diário

O backup é realizado junto ao checklist diário.

# Controle de aplicativos instalados

Disponível no diretório:[Controle de Aplicativos e Sistemas Instalados](../Ecom%20Energia/WorkSPace%20-%20IT%20-%20General/TI.INVENTÁRIO/RUNBOOK/Agosto/Programas%20Instalados.xlsx)

# O Sistema GLPI e o Kaspersky fazem a gestão dos ativos controalndo a parte física e lógica de todos os equipamentos

A lista completa, bem como o inventário por equipamentos poderá ser acompanhado e gerenciado diretamente no GLPI ou Kaspersky

Relatório completo está disponível em: [Inventario de Maquinas - GLPI](../Ecom%20Energia/WorkSPace%20-%20IT%20-%20General/TI.INVENTÁRIO/RUNBOOK/Agosto/Inventário%20GLPI.xlsx)

# Chamados Referente a TOTVS

