



Controle das redes:

como escolher a ferramenta adequada?

Os desafios para manter as redes com alta disponibilidade são muitos. Encontrar ferramentas de controle e que antecipam problemas é uma das maiores preocupações dos profissionais responsáveis pelo bom funcionamento dos sistemas corporativos que estão por trás das redes. Esta mesa-redonda realizada no Rio de Janeiro e coordenada pelo jornalista Wilson Moherdau, diretor editorial do *Informática Hoje*, contou com a participação de **Eduardo** de Oliveira Ribeiro, técnico especialista em análise de rede de dados III da CEG, companhia distribuidora de gás do Rio de Janeiro, do grupo espanhol Gás Natural Fenosa; **Homero** Carreiro, da divisão de segurança da informação da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), que congrega cinco entidades (Sesi, Senai, Cirj, Centro Industrial do Rio de

Janeiro, e o Instituto Euvaldo Lodi); **José** Correia, gerente de infraestrutura, telecomunicações e segurança da informação da Golden Cross, que atua no ramo de saúde suplementar; **Júlio** Chaves, gerente de TI da Mitsui Gás e Energia do Brasil, holding da área de distribuição de gás natural com participação acionária em sete empresas; **Miguel** Frazão, responsável por TI e telecom da Prolagos, empresa que atua na área de saneamento em cinco municípios da Região dos Lagos (Cabo Frio, Búzios, Arraial do Cabo, São Pedro da Aldeia e Iguaba Grande), do Grupo Equipav; **Reinaldo** Freitas, gerente de TI da Drogaria São Paulo; e **Tânia** Maria Sales, diretora de TI da Veirano Advogados com escritórios no Rio, São Paulo, Porto Alegre e Brasília e 700 colaboradores.

IH - Sabemos que o elo mais fraco nas redes costuma ser

as pessoas. Como criar cultura dentro da empresa para que os componentes da rede funcionem de forma adequada?

Tânia - Hoje conseguimos monitorar todo o nosso ambiente de TI e toda a rede, servidores, switches e roteadores. Também temos o service desk, que recebe a primeira reclamação. Atuamos com essas duas vertentes para melhorar o nosso ambiente. Se a monitoração indicou um problema, corremos antes do usuário e certificamos duas vezes todos os cabos da empresa e temos as contingências de switch. Estamos levando toda a infraestrutura para fora do Veirano. Queremos tirar os serviços de dentro da empresa e colocar na nuvem, como já fazemos com o e-mail. Esvaziar os nossos CPDs e usar a infraestrutura de datacenter para nossas aplicações que ainda não estão na nuvem.

Também queremos que nossa equipe trabalhe nas soluções e ajudem o negócio. O advogado é muito exigente, nunca sabemos quando tem que dar uma resposta ao cliente ou tomar uma decisão e a infraestrutura tem funcionar naquele momento. Oferecemos soluções para tablets e smartphones, porque eles estão cada vez mais fora do escritório. Também é necessário pensar na segurança e na infraestrutura das novas tecnologias, como as redes sociais.

IH - Você está confortável com as ferramentas que tem para integrar o monitoramento dos dispositivos de rede e das aplicações? Existe uma forma de fazer essa gestão integrada?

Tânia - Não estou confortável com muitas das soluções que fizemos dentro de casa. Quando alguém precisa de alguma coisa, desenvolvemos rapidamente. Às vezes, entre

300 advogados, tenho dez que estão interessados naquela solução e 290 não, por isso não posso fazer um investimento pesado para atender a poucos. Começa sempre com uma coisa mais simples e quando falha e necessita mudanças, crescemos para um software melhor. Sempre procuramos soluções de mercado consolidadas, para ter tempo de focar no nosso negócio. Não estou confortável, por exemplo, com a minha ferramenta de monitoração, que é free. Poderia comprar uma ferramenta de algum fornecedor, mas não faz sentido para o tamanho do Veirano. Se for para um datacenter, já terei isso e esse é o caminho para ter uma estrutura maior.

IH - Você tem uma multiplicidade de perfis de clientes internos, desde o estagiário até o presidente do escritório, o pessoal administrativo e também o

A área de TI está no cerne da estratégia das empresas e não pode ser vista apenas como suporte à operação. A definição da performance da rede depende da necessidade e do perfil das empresas e é fundamental negociar níveis adequados de serviços. Uma das maiores dificuldades, principalmente no interior do estado do Rio de Janeiro, é obter contingência com mais de um fornecedor. Outro ponto importante apontado na mesa-redonda foi a necessidade da terceirização de infraestrutura e de se colocar serviços na nuvem para que a equipe se concentre na atividade-fim da empresa.

financeiro. Dê um exemplo concreto de alguma solução que você gostaria de ter implementado na rede do escritório e não pôde.

Tânia – Os sócios não pediram, por exemplo, o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), que começamos a implantar em 2003 e usamos até hoje. O que o advogado produz e vende são documentos, é a inteligência dele que está reportada ali. Muitos reclamam, acham horrível, porque tem que indexar, dar mais cliques, dar mais informação para guardar aquele dado. Ele não vê o benefício do armazenamento da informação, quer apenas mais agilidade. Alguns advogados percebem isso perfeitamente e usam bem a ferramenta, mas se não usam de forma padronizada, precisamos criar restrições. Temos que trabalhar junto com a gestão de recursos humanos para que todos tomem ciência das políticas de navegação, de uso de e-mail, entendam que não queremos proibir, mas disponibilizar o máximo, desde que todos tenham consciência e usem a ferramenta da melhor forma e que isso traz benefício para todo mundo.

IH – Houve algum momento de stress importante na rede que tenha causado problemas?

Tânia – O último foi há mais ou menos um mês e meio, no escritório de Porto Alegre, quando caiu um poste na malha da fornecedora devido a um temporal. Ficamos sem rede por quase três dias e um dia e meio sem e-mail. Fizemos uma VPN (Virtual Private Network) por outro link com o escritório do Rio de Janeiro, uma solução um pouco capenga, ficou lenta e não teve a mesma performance. Tivemos muita reclamação, discutimos com o fornecedor, que teve que remendar e trocar fibras. Esse é mais um motivo para colocar o e-mail na nuvem, já que é crítico. Saindo desse bairro ele pode ir para casa e acessar o e-mail por meio da rede de terceira geração (3G). Porto Alegre não tem muitas operadoras que ofereçam links dedicados de boa qualidade, nem Brasília ou São Paulo.

Júlio – Aqui no Rio de Janeiro, onde a Mitsui Gás e Energia está situada, em Botafogo, não tenho nenhum problema relacionado à parte de comunicação na matriz.

Em contrapartida, temos problemas em todas as empresas de que participamos. Se você perguntar quando foi o último dia em que tive indisponibilidade, foi ontem. Mas não foi problema de link, porque temos três e existe um balanceamento de serviços. Quando um deles cai, o próprio firewall já faz a redistribuição de saídas e entradas. No entanto, estamos fazendo instalação de câmeras de segurança e o técnico que estava fazendo a grimpagem dos cabos acidentalmente desligou o roteador de um dos nossos fornecedores no exato momento em que o firewall estava fazendo o balanceamento dos serviços.

Miguel – O problema na Região dos Lagos não é tanto com relação à qualidade e intermitência, mas de disponibilidade, infraestrutura. Acho que as operadoras de telecom estão devendo muito ali. Dado o grau de dependência das telecomunicações, há impacto sério no desenvolvimento da região por não fazerem investimentos. Hoje qualquer serviço com smartphone na rede 3G tem desempenho pífio. O Rio de Janeiro está

na região Sudeste, com a Copa e Olimpíadas na mídia, mas o interior não tem atenção, nem investimento ou recursos. A qualidade não é exatamente o problema, mas a disponibilidade.

José – Na minha experiência, a disponibilidade não tem tanto impacto, minha principal crítica é com relação ao tempo de instalação de novos serviços. A minha experiência na Golden Cross é nas capitais. Estou esperando há 70 dias para instalar um link de voz e dados no centro de São Paulo, com várias promessas de data. Tivemos que adiar três vezes o lançamento de uma estrutura comercial em São Paulo porque nenhuma operadora conseguiu me entregar um link no centro. É um absurdo. Imagino quem trabalha no interior, se eu não consigo no centro de São Paulo.

Júlio – Tenho problema relacionado à localização do prédio da Mitsui Gás, a 70 metros do fornecedor, ou seja, no mesmo prédio do centro de distribuição, e mesmo assim eles gastaram 42 dias para instalar o link.

José – Não é uma questão técnica, é uma questão de processo. Eles seguem um processo interno de liberação dos circuitos e configuração sequencial. Se eu peço dois circuitos, um em São Paulo e um na Bahia, dizem que não podem iniciar o meu circuito na Bahia enquanto não terminarem o de São Paulo, e estão levando 70 dias para me entregar.



fotos Guillermo Giansanti

“Se a monitoração indicou um problema, corremos antes do usuário e certificamos duas vezes todos os cabos da empresa e temos as contingências de switch.”

Tânia, do Veirano Advogados

Homero – Na Firjan, temos 60 pontos de presença no Estado do Rio de Janeiro, em 22 municípios, e uma média de uma unidade fora do ar, sem comunicação, a cada dois dias. Isso é uma coisa que beira o absurdo e as operadoras levam dois ou três dias úteis para reativar o serviço, substituir o roteador danificado ou a fibra. É um índice muito alto.

Reinaldo – Eles sempre dão um SLA de quatro horas, que nunca é contemplado.

“Tivemos que adiar três vezes o lançamento de uma estrutura comercial em São Paulo, porque nenhuma operadora conseguiu me entregar um link no centro.”

José, da Golden Cross





fotos: hamilton penna



“As operadoras sempre dão um SLA de quatro horas que nunca é contemplado. Não é possível fazer contingência porque não há outro fornecedor.”

Reinaldo, da Drogaria São Paulo

Nossa fábrica é em Guapimirim (RJ). Quando houve aquela catástrofe no início de 2011, partiu a fibra em algum local e só um fornecedor tem a concessão para restabelecer a rede. Nem as lan houses funcionavam, porque apenas um fornecedor domina toda aquela região. Não é possível fazer contingência porque não há outro fornecedor. Esse é um dos grandes problemas que temos no nosso estado.

Eduardo – No interior do estado, a CEG se liga a duas redes principais, uma de dados e voz e uma segunda de telemetria. A tubulação de gás tem medições em tempo real

de pressão e vazão. Para evitar problemas maiores, a rede é baseada em tecnologia 3G. No interior do estado, não temos problema de cobertura, mas de disponibilidade do canal de dados, porque o padrão da telefonia móvel é dar prioridade à voz e se em uma determinada região aumenta o tráfego, eles cortam o cabo de dados. No meu caso, é uma medição de suma importância para a empresa, porque tem risco de explosão, de acidentes. Imagina a consequência de parar de fornecer gás para uma CSN. Tenho um usuário em Campos que perde a comunicação com a usina todo o dia entre as 17h e as 20h, porque o canal de voz está congestionado. Tentamos convencer a operadora a ampliar a quantidade de canais. Apesar de ser um serviço crítico, meu custo é baixo, porque estou falando de um chip de dados de R\$ 30 ou R\$ 50, que não é importante para a operadora. Em duas localidades fui obrigado a contratar antenas de satélite, porque não tinha cobertura 3G. Mas é melhor investir em uma tecnologia mais cara e não correr o risco de roubo de cabos. Em Queimados (RJ) eu tenho um PPP que fica sem canal de comunicação uma vez a cada dois meses. Os técnicos da operadora disseram que a região tem 100 clientes e só 80 links. O que eles fazem? Tiram de um cliente e colocam no outro. Fica nessa brincadeira, circulando, até você dar sorte de ser o menos impactado.

José – Voltando à questão de rede de alta performance, o que define o nível de serviço é a necessidade do negócio. Na saúde, tenho que ter a disponibilidade mais alta possível. Se eu perguntar para o meu usuário final qual é a disponibilidade necessária no enlace com um hospital ele vai dizer 100%. Você imagina eu ter uma demanda de 100% ou 99% e uma operadora que me entrega 90%. Preciso de uma disponibilidade maior, monto uma solução de contingência, mas tenho problema de falta de redundância. Às vezes você até consegue convencer o usuário a dar verba para que se faça uma solução com maior disponibilidade, mas tem impeditivos na infraestrutura de comunicações.

Eduardo – Acaba impactando na imagem da empresa no mercado. A CEG é uma empresa do grupo espanhol Gás Natural. A visão de mercado da Espanha ou da Europa é diferente da nossa visão de mercado. Eles não aceitam a operadora dar 90% de garantia. Se ela está vendendo 100%, tem que fornecer 100%.



José – Aqui o SLA é 90% ou 92%, só que com um tempo de retorno de seis a oito horas. Não sei se alguém já tentou mudar o contrato com uma operadora. É inviável, a empresa prefere não vender.

Júlio – Os contratos são registrados na Anatel e você não tem como mexer.

Miguel – Essa questão de multa é a própria aplicação do conceito de SLA. Uma empresa que me oferece um work time de 90% é prejuízo, tem que me oferecer 99,9%. Tenho elevatórios de esgoto em Búzios e na alta temporada não há garantia do fornecedor de que vai manter o controle da rede. Se esse elevatório não está monitorado, pode contaminar uma praia, o prejuízo não compensa de forma alguma. A figura do SLA na relação das empresas com as fornecedoras de serviços é absolutamente relevante.

Homero – No caso da Firjan, com o Sesi e o Senai, somos auditados pelo TCU. Com previsão de multa no contrato, sou obrigado a aplicar a multa, não tenho a flexibilidade de negociar.

IH – Quais as dificuldades e desafios que vocês têm na infraestrutura interna das empresas, esquecendo as operadoras?

José – O mercado regulado exige agilidade na implementação de novas soluções. Tivemos mudanças de modelo de faturamento do dia para a noite e isso impactou fortemente a rede. O core business da Golden Cross não é tecnologia da informação. O que nós temos são profissionais que conseguem traduzir as necessidades do negócio para a tecnologia ou trazemos novas tecnologias para dentro do negócio. O que temos feito é terceirizar o mais possível a operação. Definimos a necessidade, chamamos um parceiro habilitado para prestar o serviço e ele implementa. Transmitimos como tem que funcionar, em qual prazo e vemos sua adaptação às necessidades financeiras da empresa. Eu também uso uma ferramenta free para monitorar a rede. Não fomos para nada específico justamente por essa dificuldade de traduzir o indicador para o negócio.

“Temos 60 pontos de presença em 22 municípios e uma média de uma unidade fora do ar sem comunicação, a cada dois dias. Isso é uma coisa que beira o absurdo.”

Homero, da Firjan

IH – Na área de utilities, vocês têm uma métrica um pouco mais clara.

Eduardo – O grupo Gás Natural, por ser regulamentado pela Agenesra (Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico), tem que cumprir muitas regras na área técnica do fornecimento de gás, qualidade, pressão, vazão. Todos os componentes métricos são analisados na rede interna. Por regulamentação da Agenesra temos que ter um call center 7 x 24, antes era 5 x 12. A tendência do grupo é a contratação de serviço de apenas um fornecedor. Fizemos uma RFP (Request for Proposal) global em 2010, para contratar serviços de transmissão de dados e também teremos uma empresa única para o desenvolvimento de sistemas. A tendência, ao colocar um roteador, por exemplo, é se preocupar não só com o roteamento de dados, mas com o de voz, com segurança, telefonia, telemetria, enfim, com todos os serviços interligados que serão impactados. Não é simplesmente colocar o roteador e configurar as regras.

Júlio – Traduzir o tecniquês para o board da empresa é difícil. Muitas empresas não tratam TI como estratégica. Temos aqui empresas de distintos perfis de negócio e nada impede o uso de um sistema de governança para criar um plano diretor de tecnologia, alinhado ao plano de negócios, e demonstrar para quem está assinando o cheque que aquele valor de

R\$ 1 milhão está suportando o negócio. Isso é extremamente importante. Entramos em um processo de governança porque entendemos TI como estratégica.

Miguel – Em uma empresa de pequeno ou médio porte, somos obrigados a não pensar em TI, mas em TN, tecnologia de negócio, o que a tecnologia consegue agregar de tangível ao negócio. Não é o caso da Prologos, mas é comum a TI não ser ouvida. Existe ainda uma geração que não conviveu com tecnologia que ainda domina a administração da empresa. Quando falamos de rede falamos de um campo de jogo onde negócios trafegam e que raramente podem prescindir da Internet e de sistemas de informação. Manter isso tudo sem ter uma participação na elaboração da estratégia da empresa é difícil. É uma visão que aos poucos está evoluindo.

Homero – Na Firjan, a área de TI está dentro de uma diretoria de serviços compartilhados e suporte às operações. Somos um pedacinho de área-meio, enxergam a TI como realmente estratégica e essencial para o negócio funcionar. A Firjan tem um plano estratégico até 2014, com 15 objetivos. Demonstramos que determinado projeto se enquadra em cada um deles, qual o impacto e a previsão de tal retorno. O problema é quando não encaixa nos objetivos como ações preventivas de segurança, por exemplo. Tenho que

explicar que vamos propiciar as condições adequadas para que a equipe de ensino possa fazer um bom plano de aula e tenha mais alunos em sala, por exemplo. Eu estou mitigando o risco da operação, só que o executivo muitas vezes não está aberto a esse tipo de abordagem.

IH – E isso tem impactos importantes na sua infraestrutura de rede, porque você não tem como justificar investimentos...

Tânia – O executivo de TI tem que estar preparado para explicar as aplicações de maior abrangência. Tenho uma conta alta de service desk, todo terceirizado. Quando me chamaram para baixar essa conta, levei uma folhinha com um gráfico: hoje atende 1,2 mil chamados ao mês, se cortar, os advogados vão ligar e não haverá ninguém para atender. É isso que nós queremos? Um dia a conta de colocar o e-mail na nuvem vai aparecer, mas estou preparada para dizer que, se não fizesse isso hoje, teria que comprar todos os servidores novamente, com um custo muito maior.

IH – Vocês fazem auditoria interna de rede regularmente?

Tânia – Temos auditoria nos processos contábeis e até gostaria de ter uma em TI. Quando colocamos o service desk, por exemplo, chamamos uma empresa para dizer o que estava ruim e por que terceirizar. Faço parte do comitê

gestor da empresa, composto pelo presidente e mais dois advogados, o responsável pela parte de práticas jurídicas e o de marketing e a gestora de RH. O que eles percebem é que está tudo funcionando e até agora o orçamento da tecnologia está dentro dos 4% do faturamento, não tem nada fora da curva.

José – Fazemos auditoria com alguma frequência, para analisar tanto a questão de segurança da informação quanto a capacidade e tempo de vida dos equipamentos e conseguir aprovar os investimentos. Na linha de provar o resultado, o que nós usamos como estratégia foi montar uma estrutura de projetos. A TI provê a infraestrutura básica e qualquer nova demanda gera um projeto e o usuário tem que aprovar o custo e o dimensionamento da rede. Quando se entrega para a TI só a gestão do dinheiro, por exemplo, 4% do orçamento da empresa, não dá certo, porque todo mundo vai achar que com isso vai ter infraestrutura para rodar o que quiserem. É necessário o projeto, o aumento da despesa administrativa e do investimento. Só assim conseguimos fazer com que o usuário entenda que dar 4% do orçamento da empresa para a TI não significa recursos ilimitados. Ou seja, quer performance, pague pela performance. Esse é o ponto.

Eduardo – Na CEG, temos auditoria realizada pelo menos a cada dois anos, patrocinada pela matriz na



“A visão de mercado da Espanha ou da Europa é diferente da nossa. Eles não aceitam a operadora dar 90% de garantia. Se ela está vendendo 100%, tem que fornecer 100%.”

Eduardo, da CEG

Espanha, onde é avaliada a alta disponibilidade, segurança e serviços e mobilidade. Isso gera um relatório enviado diretamente para as empresas do grupo e vai para um comitê de gestão em cada um dos países. Qualquer necessidade de um usuário, mesmo que não haja custo, é uma solicitação feita ao coordenador de negócio e esse projeto novo passa por um comitê, englobando pessoal local e da Espanha, com administração compartilhada. Hoje temos





fotos: hamilton penna



“Se o elevatório não está monitorado, pode contaminar uma praia, o prejuízo não compensaria de forma alguma. O SLA na relação das empresas com as fornecedoras de serviços é absolutamente relevante.”

Miguel, da Prolagos



um padrão de GED para cada país, mas a tendência é unificar. O Sistema de Informações Georreferenciadas do Setor Elétrico (Sigel), o ERP e o mainframe estão centralizados na Espanha, que fornece um serviço único para o grupo. A solução de geoprocessamento está desmembrada, mas a partir deste ano será centralizada no Brasil. As auditorias internas analisam se

as soluções de um país podem agregar e aproveitar recursos já existentes. Por termos a administração compartilhada entre Brasil e Espanha, temos que seguir as diretrizes da matriz e isso facilita a aprovação de serviços. Muita coisa não é questão de justificar para o diretor ou para o executivo: eu tenho que fazer um projeto que vai custar R\$ 300 mil, por exemplo, e o retorno disso é zero. Não tem retorno, caso não aconteça o problema.

Tânia – O retorno é intangível. É isso que é necessário colocar.

José – Aqui não temos cultura de risco.

Eduardo – É um seguro. Não estamos pensando em valor financeiro. Por exemplo, se eu fechar a válvula telecomandada que atua aqui na região do Rio de Janeiro e parar de fornecer gás para 1 milhão de residências, o que acontece comigo perante a Agenersa? Nem pensamos no prejuízo, mas na imagem da empresa perante o usuário final. Isso tudo está muito voltado para serviços de atendimento ao usuário, service desk e atendimento de call center. Hoje buscamos a centralização de serviços. Nós tivemos call center em São Paulo e no Rio, hoje é só no Rio e há uma possibilidade de ir para a Colômbia, devido ao menor custo operacional. O que fazemos hoje é trabalhar com serviços que forneçam a solução de segurança e alta disponibilidade.

Miguel – A Prolagos passa anualmente por auditoria externa. As pessoas às vezes se incomodam com auditoria, mas é o meu principal argumento para obter correção. Auditoria para mim aponta a eficiência. Quanto mais essa auditoria funciona com rigor, menos complicado fica fazer o gestor entender a necessidade de aplicar recursos da empresa em tecnologia. Nunca podemos pensar que o nosso papel na empresa é só tecnológico, somos gestores, geramos valor para empresa, diminuindo despesa com processos, via automação. Precisamos focar no negócio principal da empresa. conseguimos bons negócios com uma estrutura mínima de TI.

IH – Vocês conseguem adequar as configurações de rede à política de governança?

Júlio – A Mitsui Gás e Energia do Brasil é uma subsidiária da Mitsui & CO no Japão. Como tem ações na Bolsa de Nova York, é obrigada a cumprir alguns requisitos de Sox. No ano passado, contratamos uma consultoria externa para fazer um diagnóstico das condições de TI da Mitsui Gás, independente de já ser auditada pela Sox. Conseguimos apontar diversas oportunidades de melhoria baseada na segurança da informação como a criptografia e backup dos telefones celulares no caso de perda ou roubo do aparelho, e a necessidade de um software de criptografia

para os notebooks. Adoro auditoria, mas não usamos isso para buscar recursos. A direção entende que TI é estratégica e está associada ao plano diretor da empresa. Outro ponto é a questão cultural. Um grupo espanhol ou um grupo 100% brasileiro quer lucro. A minha empresa quer lucro, mas faz negócios pensando em lucro durante 50 anos, não só hoje. Então, posso adquirir uma solução agora, pagar um pouco mais, sabendo que o meu retorno é ao longo de 50 anos. Nós não temos a prerrogativa de contratar a solução mais barata e sim aquela que é mais aplicada ao nosso negócio, porque está alinhado com a TI da empresa.

Reinaldo – Estou há menos de um ano na Drogaria São Paulo e estamos tentando refazer a cultura de TI para não ser vista apenas como custo. Procuramos investir naquilo que realmente a empresa necessita, já que tem uma deficiência muito grande na área de TI. Brinquei outro dia que nosso negócio não é TI, é vender papel, papelão, caixa. A porta está aberta, colocamos nossos projetos, mas é difícil mudar uma cultura que acha que TI é só suporte e despesa. Estamos tentando implantar governança na qual possamos identificar em quais projetos investir para que a empresa ganhe confiança.

IH – Numa das conversas com CIOs, um deles colocou que em algumas situações os gestores, dependendo da atividade da

empresa, tendem a dimensionar a rede pelo pico. Às vezes até por questões estratégicas da própria TI, para convencer a empresa a fazer um investimento, você dimensiona pelo pico e não corre mais risco. É usual fazer isso?

Tânia – Eu tenho muito mais link do que preciso. Não trabalho mais de outra forma, porque, quando eu tinha o link ajustado pelas métricas, tinha problemas. Então superdimensiono: cada escritório tem dois links dedicados, ADSL em load balance, um para a navegação e o outro com missão crítica.

Reinaldo – A Internet na nossa empresa está acima do que precisamos e internamente temos switches e cabeamento. O controle vai até a nossa porta. Não adianta querer colocar rede categoria 6, que é muito acima do que eu preciso, quando 5 está mais do que adequado para a empresa.

José – Na questão de dimensionamento, é preciso prestar muita atenção na velocidade do aumento da demanda. Normalmente, para link interno corporativo, costumo trabalhar em torno de 60% a 70% do pico, 30% abaixo do pico. Porque não fica no pico e nem na média, mas nos 50%, e determinada unidade de negócio pode aumentar a sua demanda. O gestor tem que ficar no meio entre trabalhar na média, que seria o economicamente mais viável, e gerenciar um aumento de capacidade não esperado, para

que tenha um fôlego para poder gerenciar essa demanda. É arte mesmo.

Miguel – O meu cenário é diferente, pois trabalho em uma região fortemente impactada pela sazonalidade. Dimensionar pelo pico é obrigação. Dois meses por ano há forte demanda de serviços e precisa estar dimensionada para atender o cliente que está presente na região. A estrutura pode ser superdimensionada se comparar com os momentos de baixa, mas está dimensionada para a necessidade. Hoje está mais fácil escalar a capacidade da rede, já falamos muito mal das concessionárias, mas, quando você depende de um fornecedor, é bastante simples.

Homero – Na Firjan, tenho links que tenho que dimensionar pelo pico. Exemplo: a área de atendimento médico de Macaé, de repente tem um embarque não programado e é necessário trocar uma equipe de 200 trabalhadores, fazer exames e o nosso pool de médicos especialistas está aqui no Rio. Temos um link Macaé-Rio que tem grandes picos e deve estar dimensionado sempre pelo máximo. Somos auditados pelo TCU e contratamos por licitação e nem sempre podemos licitar sempre o aumento de cargas.

Eduardo – No nosso caso, existe um facilitador porque o call center e o desenvolvimento são terceirizados e a própria empresa fornece os links. Não nos preocupamos com o

dimensionamento porque isso tudo vai influenciar no tempo de resposta contratado no serviço.

José - Como você não participa do desenho da solução, não existe um problema de transferir o risco dessa gestão?

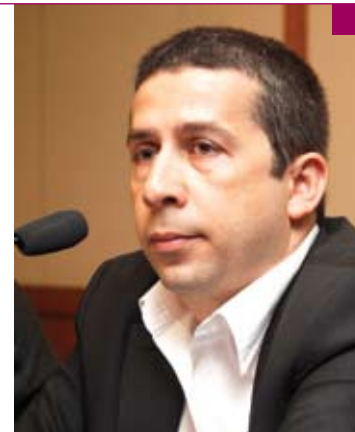
Eduardo – Nessa situação não, porque o serviço é auditado. O tempo médio de espera no call center é regulado pela agência. Se recebo penalização, ela é transferida diretamente para a empresa que presta o serviço. A operadora fornece relatórios mensais e o comercial o tempo de atendimento. O link da Espanha está bem superdimensionado porque inclui videoconferência, que não é usada por enquanto.

IH – Só para o pessoal não se animar muito com esse cenário, em compensação, você deve ficar meio engessado para inovar.

Eduardo – É, muito engessado. Com essa centralização de serviços, se quiser fazer algo, a primeira coisa é descobrir se o grupo já tem aquela solução. Se tiver, o projeto é incorporado. É necessário saber lidar com essa questão cultural, justificar aqui e para o gestor de fora também. Com essa administração dupla, é necessário ter jogo de cintura.

“Nada impede o uso de um sistema de governança para criar um plano diretor de tecnologia e demonstrar, para quem está assinando o cheque, que aquele valor está suportando o negócio.”

Júlio, da Mitsui



IH – Existe alguma solução que vocês tenham imaginado e para a qual não encontraram ferramentas disponíveis no mercado?

José – Temos a questão de monitoração de performance de rede. As ferramentas, na falta de um termo melhor, são muito grosseiras ainda, elas pegam o geral da rede, quanto estamos trafegando no link. Se quiser uma coisa mais específica, é necessário criar uma solução pontual. Tudo aquilo que é particular na monitoração é muito caro. As ferramentas não dão flexibilidade para analisar um ponto específico, com flexibilidade de customização para análise de performance.

Tânia – Gostaria de olhar para o meu monitor e perceber se o volume de e-mail está dentro do esperado para uma segunda-feira de manhã ou uma sexta-feira à tarde e tomar alguma providência se não estiver. No caso da mudança de um gráfico, gostaria de saber se efetivamente aconteceu alguma coisa ou foi só uma mudança de comportamento. Sinto

falta de software com essas características.

Eduardo – O problema não é nem tanto a ferramenta, o problema é a customização. O que falta é essa correlação. Apontar que o switch está com uma porta parada, uma aplicação está com determinado serviço parado ou um servidor está com a temperatura excessiva, qualquer ferramenta oferece. Falta correlação das informações, chegar ao ponto de saber que está com um problema no servidor de backup e como afeta meu negócio.

José – Falta relacionar, por exemplo, o aumento do volume de correio eletrônico com a baixa performance do ERP.

Miguel – Vejo que há um aspecto um pouco diferente. Temos muitos projetos e ao mesmo tempo temos que monitorar três ou quatro ferramentas diferentes. Muitas vezes não são customizadas ou demandam um conhecimento muito grande. Algumas trazem um monte de informação

que você praticamente não usa. Não é que não sejam relevantes, de repente foram relevantes em algum outro contexto. Faz falta ter a informação consolidada com um sinal de alerta para ter o ponto focal entre tantas atribuições.

Homero – Ai vem a questão de várias ferramentas que não se suplementam diretamente. No meu ambiente, uso duas ferramentas e gostaria de ter uma única com a facilidade de trabalhar os dois ambientes.

Júlio – Geralmente as ferramentas trabalham após o incidente e não na pré-falha. Quando você está tratando do hardware, consegue trabalhar na pré-falha, mas no sistema só após o ocorrido. Não há como monitorar isso e o sistema não fornece análise preditiva. Antes que o seu sistema pare ou venha a ter algum tipo de indisponibilidade, a ferramenta diz que aquele hardware vai impactar o serviço e se consegue gerenciar isso. Agora, falando de sistemas é muito difícil.