

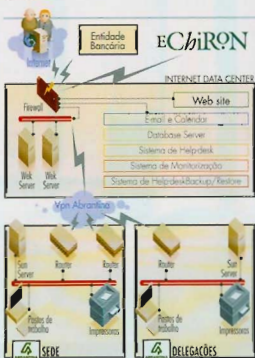
Abrantina entrega tecnologia à eChiron

O **outsourcing** completo do parque informático foi a alternativa encontrada pela construtora para garantir os níveis de serviço

■ LUISA DAMASO

luisadamaso@brnnet.com.br

O crescimento acelerado da utilização de tecnologias de informação na Abrantina, juntamente com o aumento substancial do parque de PCs e com a sua natural obsolescência colocou a administração perante vários problemas. Por um lado, era necessário actualizar as infra-estruturas tecnológicas, por outro, era preciso atender o número de recursos físicos e técnicos, nomeadamente de espaço. «As coisas foram crescendo aos poucos e chegou-se a uma situação em que era necessário refazer a sala, pois esta não tinha as condições adequadas para garantir o nível de serviço que a Abrantina precisava», explicou ao *Semana* o director de Sistemas de Informação da Abrantina,



Alberto da Silva. Antes de tomar qualquer tipo de decisão, a Abrantina fez um levantamento das suas necessidades internas e consultou o mercado de tecnologias em busca da solução mais adequada aos seus problemas. De acordo com Alberto da Silva, o processo demorou dois ou três anos até que as necessidades fossem identificadas. «Estudaram-se soluções, houve avanços, recuos e colocações em algumas questões, nomeadamente, se seria melhor fazer tudo internamente, com os custos que isso podia acarretar, ou subcontratar parte dos processos ou a sua totalidade a uma entidade externa».

Depois de analisadas as várias soluções encontradas, a proposta de outsourcing completo da eChiron apresentou-se como a mais vantajosa. Entre os vários critérios de seleção considerados, a Abrantina privilegiou o facto da eChiron ser uma empresa nacional e de se adequar à sua dimensão, bem como o facto de a

sua solução «permitir libertar os recursos da Abrantina para pensar em projectos internos, nomeadamente, para o desenvolvimento adicional rápido», destacou este responsável lembrando ainda a importância do factor temporal.

Se a construtora optou por fazer tudo internamente, desde formar a equipa até pô-la a trabalhar, o processo levaria muito tempo. Mas com a entrega de serviços a terceiros, o desenvolvimento do projecto «acabou por ser rápido, tendo o set up arrancado em Maio de 2004 e sido concluído um mês depois», acrescentou ainda Alberto da Silva.

A proposta da eChiron consistiu na tomada dos equipamentos internos, na substituição completa da infra-estrutura técnica e no fornecimento dos serviços de help desk tecnológico aos utilizadores da Abrantina. A gestão da segurança, a manutenção da conectividade, bem como o apoio de consultoria são outros dos serviços prestados pelo parceiro.

De acordo com o director de Sistemas de Informação, a Abrantina «passou da execução de um conjunto de tarefas operacionais para a gestão das operações que agora são desempenhadas pela eChiron». A integração das obras em curso na rede também foi positiva. Segundo este responsável, «prouxe vantagens em termos operacionais e de circulação de informação». Além da troca de equipamentos e do redesenho da rede toda, os servidores e a base de dados passaram para um data center. Em cada um dos escritórios passou-se a ter apenas PCs e servidores de impressão. A sede da Abrantina passou a ser considerado como mais uma delegação da empresa e a rede começou a radiar a partir do data center da **Portugal Telecom**, em Teldeiras. A PT é também um parceiro neste projecto, já que fornece toda a infra-estrutura de dados que serve a solução.

«Teve-se uma grande cautela a definir e a manter uma infra-estrutura escalável, que possa crescer em função do negócio da Abrantina», acrescentou o administrador da eChiron, **Luís Vieira**. Trata-se de uma infra-estrutura Unix, em cluster, com um conjunto de CPUs que podem ser aumentadas ou diminuídas em função das necessidades sem ser necessário comprar mais máquinas. «As bases de dados podem crescer até aos melhores CPUs», exemplificou este técnico.

Em termos de segurança, os acessos externos e o e-mail são assegurados por firewalls e antivírus. Segundo acrescentou Alberto da Silva, está também a ser estudada a integração de mecanismos de disaster recovery no contrato.

Esta parceria com a eChiron prevê, a curto prazo, optimização a nível de processos. «Uma das coisas boas de trabalhar com um parceiro externo é que permite aplicar uma série de metodologias internas, muitas relacionadas com a segurança», justificou Alberto da Silva.

A Abrantina passou a contar com um técnico residente da eChiron na sede e a assistência aos diversos delegados (sete) é feita remotamente. O facto de entregar a uma empresa externa os dados e equipamentos cruciais para a actividade da empresa não mexerá na Abrantina. O contrato de prestação de serviços rege-se por SLAs, que garantirão os desempenhos do help desk, do funcionamento de cada um dos sistemas, definindo inclusive as métricas ao nível do funcionamento da rede. O contrato é de três anos.

FICHA DA EMPRESA

DOCAPESCA

ABRANTINA

Morada: Rua Virgílio Correia, 49-A
1600-222 Lisboa
Telefone: 217 215 000
URL: www.abrantina.pt

BIOGRAFIA DOS RESPONSÁVEIS

Nome: Alberto da Silva

Função: Director de Sistemas de Informação

Nome: Luís Vieira

Função: Administrador da eChiron

SINOPSE DA IMPLEMENTAÇÃO

Tipo de serviço: Outsourcing total do parque tecnológico
Empresas fornecedoras: eChiron/Portugal Telecom
Número de funcionários da Abrantina: + de 500