

## TIVIT

Com soluções Symantec podemos fornecer mais de 99.99 por cento de disponibilidade para os dados dos clientes



Com 1.7 petabytes de dados e um ambiente de software e hardware complexo e heterogêneo, a TIVIT é no Brasil um fornecedor líder de soluções de tecnologia de informação, e como tal tem a obrigação de garantir aos seus clientes que seus dados estão protegidos e altamente disponíveis. Recorrendo a soluções backup e de recuperação da Symantec, a TIVIT pôde manter uma taxa de backup e recuperação bem sucedida de mais de 99 por cento, conseguindo acomodar assim um aumento anual de 180 por cento de dados enquanto sua equipe de backup aumentou em apenas cerca de 10 por cento. A empresa também usa gestão de armazenamento de dados e soluções cluster da Symantec para efetuar mudanças de alocação de dados em minutos e não mais em horas, fornecendo 99.99 por cento de disponibilidade dos dados dos clientes.

#### Soluções de categoria mundial, com flexibilidade local

A economia brasileira, conforme o critério adotado, está entre oitavo e décimo lugares entre as maiores economias do mundo. Sem dúvida nenhuma, fazer negócios hoje em dia está inexoravelmente ligado à tecnologia da informação (TI). Grande parte das maiores empresas brasileiras e de operações locais de empresas multinacionais tem confiado na TIVIT para suas soluções de tecnologia de informação de missão crítica, muitas vezes integradas com call centers, soluções de cobrança, processamento de cartão de crédito e outros serviços de terceirização de processos de negócio (BPO).

A TIVIT Terceirização de Tecnologia e Serviços S.A. foi criada em agosto de 2005, quando sua empresa controladora, a Votorantim Novos Negócios (VNN), consolidou a fusão de suas unidades de tecnologia de informação: a Proceda e Optiglobe. A TIVIT tem um posicionamento diferenciado para servir o mercado brasileiro. Tem a expertise para competir com grandes provedores multinacionais de terceirização de tecnologia de informação, embora possa apelar à lealdade das operações de TI locais com engenhosidade, com um processo de decisão baseado localmente. Esta flexibilidade no permite a TIVIT responder de modo mais rápido, com soluções diferenciadas para cada cliente. Nos últimos dois anos, a TIVIT tem experimentado também seus primeiros contratos offshore para gerenciamento remoto de infra-estrutura e desenvolvimento de sistemas. E criar o mesmo tipo de diferenciação neste novo ambiente competitivo é um grande desafio.

“Com o NetBackup podemos cumprir as janelas de backup, mantendo assim os níveis de serviço acordados com os clientes, apesar da nossa alta taxa de crescimento de dados.”

**Paulo Scrideli**

Diretor de Tecnologia e Soluções TIVIT

#### PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

A TIVIT é a primeira empresa brasileira a oferecer serviços integrados de Tecnologia da Informação, tendo seu portfólio dividido em três grandes torres - Infraestrutura de TI, Sistemas Aplicativos e BPO. Controlada pelo Grupo Votorantim, a empresa conta hoje com 18 unidades, nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Florianópolis, Mogi das Cruzes, Jundiaí e São José dos Campos. A TIVIT possui 26 mil colaboradores e atende mais de 300 grandes clientes.

#### SETOR

Tecnologia

#### SOLUÇÃO

Proteção de Dados

Gestão de Armazenagem

Alta Disponibilidade

Gestão Endpoint

Com o uso do Veritas NetBackup, a TIVIT pôde manter o backup e restaurar o sucesso em uma taxa acima de 99%.

**“Os produtos Veritas nos permitem cumprir nosso alto padrão de disponibilidade com uma administração relativamente simples.”**

**Paulo Scrideli**

Diretor de Tecnologia e Soluções  
TIVIT

**“A nossa aliança com a Symantec nos ajudou a criar para os nossos clientes as melhores soluções com as melhores relações custo-benefício.”**

**Paulo Scrideli**

Diretor de Tecnologia e Soluções  
TIVIT

### Supportando 180 por cento de crescimento anual de dados:

Suportar o sucesso de seus clientes é de fundamental importância para a filosofia de gerenciamento da TIVIT, e se o crescimento da TIVIT for um indicativo seus clientes também serão bem sucedidos. Entre seus clientes estão empresas multinacionais, e as maiores empresas de manufatura, utilidades e de serviços financeiros do Brasil, fazendo da TIVIT o maior processador de transações de cartão de crédito na América Latina, com volume total de dados estimado em 1.7 petabytes.

“No ano passado, o nosso volume de dados cresceu em 180 por cento,” afirma Paulo Scrideli, diretor de Tecnologia e Soluções. “Nosso faturamento registra um crescimento anual da ordem de 30 por cento e temos conquistado vários novos clientes. Além disso, conquistamos um forte crescimento na nossa base de clientes.”

Um fator importante por trás deste crescimento impressionante da TIVIT foi o fato que ela permitiu que a plataforma tecnológica fosse determinada pela necessidade de cada cliente, em um processo de vendas consultivo, segundo explica Scrideli. “Não temos agenda fechada quando se trata de hardware e software,” diz ele, “tendo assim uma maior liberdade de escolha para encontrar o melhor custo-benefício para cada projeto.”

O resultado deste crescimento rápido de dados e postura tecnológicaagnóstica resulta em um conjunto de praticamente todas as combinações possíveis de sistemas operacionais e de hardware. A TIVIT mantém dois datacenters de classe 5 (99,999% de disponibilidade) com certificação ISO9001 —um em São Paulo e o outro no Rio de Janeiro—unidos por conexões redundantes de fibra ótica. Para fornecer aos seus mais de 1.300 servidores proteção contra vírus e “malware”, a TIVIT usa o programa Symantec™ Endpoint Protection. Para proteção de dados, a empresa usa o Veritas NetBackup™.

## SOLUÇÃO NUM PISCAR DE OLHOS

### Impulsionadores de negócios

- Consolidar, simplificar e centralizar operações de tecnologia da informação para apoiar crescimento
- Reduzir o processamento em excesso em TI
- Escalar ao mesmo tempo alavancar investimentos existentes em armazenamento de dados
- Fornecer alta disponibilidade dos dados do cliente e da empresa
- Diminuir custos do cliente, maximizando eficiência

### Desafios tecnológicos

- Acomodar crescimento de dados sem causar aumento correspondente de mão-de-obra
- Dinamizar e simplificar o gerenciamento de dados
- Unificar e centralizar gestão de plataformas heterogêneas de armazenamento de dados
- Aumentar a utilização das soluções de gerenciamento de dados
- Reduzir paradas e downtime (tempo de manutenção) planejados para manutenção e mudanças de alocação de dados
- Resolver mais problemas de help-desk já na primeira chamada
- Agilizar a distribuição de aplicativos

### Solução

Soluções Symantec para segurança de servidor, backup e recuperação, armazenamento de dados e gestão endpoint

### Produtos Symantec

- Symantec™ Endpoint Protection
- Veritas NetBackup™ 6.5
  - Agentes: Oracle, Servidor Microsoft Exchange, Servidor Microsoft SQL, SAP, Sybase, Vault
  - Opções: Bare Metal Restore, Shared Storage
- Veritas Storage Foundation™
- Veritas Storage Foundation™ for Windows®
- Veritas Cluster Server™
- Veritas™ Volume Replicator
- Altiris™ Client Management Suite

### Ambiente tecnológico

- Programas: SAP, Servidor Microsoft Exchange, aplicativos do cliente
- Bancos de Dados: Oracle, IBM DB2, Servidor Microsoft SQL em diferentes versões
- Plataformas de Servidores: São mais de 1.300 servidores rodando várias versões de sistemas operacionais UNIX, Linux e Servidor Microsoft Windows
- Armazenamento de dados: EMC para Windows, UNIX e Linux, IBM para Mainframes
- Bibliotecas de fitas: Sun StorageTek

### Serviços Symantec

- Symantec Essential Support Services

“Usamos os produtos da Symantec bem antes da própria fundação da TIVIT, na verdade isso foi desde o começo da Optiglobe,” afirma Scrideli. “Caso o cliente queira usar outro produto antivírus para seus servidores de hospedagem, não vamos impedi-lo, mas escolhemos a Symantec como nosso padrão.”

### Backups e restaurações de dados com mais de 99.9 por cento de sucesso

Por conta do ambiente heterogêneo de servidores da TIVIT, a empresa exigiu uma solução de produção de dados tal como o Veritas NetBackup que é capaz de operar de forma transparente através de camadas de armazenamento, localidades e sistemas operacionais. “Na Optiglobe, há alguns anos recorremos a uma solução de outro fornecedor,” conta Scrideli. “Mas não era adequado para atender tantos sistemas diversos, e tivemos então problemas com nossos clientes porque muitas vezes tínhamos que esperar pelo fornecedor para que um patch fosse aplicado antes de podermos fazer uma restauração. Com o NetBackup, eliminamos este tipo de problema.” O NetBackup também está possibilitando a TIVIT considerável economia de tempo de treinamento, já que os funcionários da TI precisam aprender a utilizar uma única ferramenta de backup. “Mas não era adequado para atender tantos sistemas diversos e, muitas vezes, tínhamos que esperar pelo fornecedor para que um patch fosse aplicado antes de fazermos uma restauração. Com o NetBackup, eliminamos este tipo de problema.”

A TIVIT está usando o NetBackup Agents para Oracle, Microsoft Exchange Server, Microsoft SQL Server, SAP e Sybase, para ter backup em tempo real e não-disruptivo destes programas, a partir de um console central de administração. A Opção Bare-Metal Restore automatiza e acelera o processo de restauração do servidor em caso de um desastre. A empresa também utiliza o Vault Agent de NetBackup para catalogar e gerenciar automaticamente fitas e envio offsite destas, bem como a Opção Shared Storage para ativar compartilhamento dinâmico de drives de fitas individuais através da “virtualização” dos recursos de fitas.

Com o NetBackup, a TIVIT pôde manter uma taxa de backup e restauração bem sucedida acima de 99%, comparado a cerca de 97% com sua solução anterior. Eles consideram isso como uma atividade meramente operacional que deveria ser simples para nós. Temos acordos de serviço agressivos e precisamos, portanto, de forte controle da janela backup para cada cliente. “Eles consideram isso como uma atividade meramente operacional que deveria ser simples para nós. E, é claro, a única restauração que não irá funcionar será justamente aquela que é a mais importante para o cliente. Temos acordos de serviço agressivos e precisamos, portanto, de forte controle da janela backup para cada cliente. Com o NetBackup podemos cumprir as janelas de backup, mantendo assim os níveis de serviço acordados com os clientes apesar do alto índice de crescimento de dados.”

Com o NetBackup a TIVIT pôde minimizar o tempo da equipe associado a backups e restaurações. Toda vez que o volume de dados da empresa duplica, diz Scrideli, as horas de backup da equipe crescem apenas de 10 a 15 por cento. “O nosso desafio é fazer sempre mais com menos,” afirma ele. “O nosso sucesso depende da nossa habilidade de escalar com eficiência, e o NetBackup é parte importante da nossa estratégia. Sem o console centralizado de gestão que o NetBackup fornece, estaríamos gastando o dobro de tempo em operações de backup e recuperação.”

### Dados do cliente: fornecendo mais de 99.99 por cento de disponibilidade

A TIVIT está também usando o Veritas Storage Foundation™ e o Veritas Storage Foundation™ para Windows® para administrar de modo central seus arrays EMC e arrays de armazenamento IBM. Com o uso do Storage Foundation, a TIVIT é capaz de economizar padronizando o processo de capacitação e treinamento e utilizando menos recursos da equipe na administração de armazenamento, além de poder efetuar mudanças de alocação dos dados em minutos e não em horas.

“A capacidade de efetuar mudanças de alocação de dados de forma imediata é muito importante para nosso processo de entrega,” explica Scrideli. “Não temos que alocar mais armazenamento aos nossos clientes do que eles realmente precisavam naquele momento específico. É possível alocar dados em tempo real, numa base diária, que no final significa custos menores para os nossos clientes.”

A TIVIT usa o Veritas™ Cluster Server em conjunção com o Storage Foundation para ter em cluster sistemas críticos dos seus clientes e seus sistemas internos como o SAP ERP (enterprise resource planning), fornecendo alta disponibilidade para dados dos clientes e da empresa. Através disso, a TIVIT pode atender seus acordos de nível de serviço, muitas vezes associados a mais de 99.99 por cento de uptime. “Com os produtos Veritas podemos atender nosso alto padrão de disponibilidade com administração relativamente simples,” afirma Scrideli. “Nos ambientes típicos que a TIVIT suporta, as soluções de alta disponibilidade são necessárias para garantir níveis de serviços exigidos para conquistar os negócios de nossos clientes. “

A fim de migrar grandes quantidades de dados entre as plataformas de armazenamento legadas dos clientes e a infraestrutura de armazenamento da TIVIT, a empresa usa o Veritas™ Volume Replicator como uma alternativa eficiente, de alto desempenho para arquiteturas de replicação tradicional array-based. “O fato de o Veritas Volume Replicator trabalhar com múltiplas plataformas nos possibilita fazer estas migrações de dados usando as mesmas ferramentas e processos, e eliminando a necessidade de configurar uma infraestrutura de armazenamento idêntica à plataforma do cliente,” afirma Scrideli. “Por exemplo, acabamos de fechar um negócio importante no mercado financeiro brasileiro onde teremos o Veritas Volume Replicator replicando sincronizadamente dados entre dois grupos diferentes de servidores no seu datacenter e um terceiro grupo de servidores no site de recuperação de desastres.”

## VALOR DA EMPRESA E BENEFÍCIOS TÉCNICOS

### Eficiência operacional

- Mais de 99% de backups e restaurações de dados bem-sucedidas
- Aumento anual de 180% de dados acomodados com apenas 10% de aumento da equipe de backup
- Menos de 50% de tempo gasto em backup
- 300 horas/mês de economia em tempo de treinamento
- Capacidade de fazer alterações nas alocações de armazenamento de dados em minutos ao invés de horas

### Alta disponibilidade

- 99.99% de disponibilidade dos dados do cliente e da empresa

### Evitar custos/Economias

- Conseguiu evitar a contratação de mais pessoal de Serviço de campo em 20-30%

### Solucionado problemas de helpdesk já na primeira chamada

A TIVIT está usando o Altiris™ Client Management Suite da Symantec em suas linhas de negócio de helpdesk e serviços de campo para aumentar assim a sua taxa de resolução de primeira chamada e para minimizar visitas de assistência técnica. Este suite capacita os administradores a empregar, administrar e resolver problemas de sistemas praticamente a partir de qualquer local.

“A Altiris nos ajuda no sentido de sermos mais competitivos, permitindo a nossa equipe resolver mais problemas de modo remoto,” afirma Scrideli. “Para consertar os produtos do cliente, podemos empregar menos pessoas de serviços campo. Mais uma vez, isto reduz o custo do cliente, aumentando assim seu nível de satisfação porque somos capazes de resolver os problemas logo na primeira chamada. Se não tivéssemos usando o Altiris, eu seria obrigado a contratar 20 a 30 por cento mais equipe de serviço de campo.”

A TIVIT está também usando o Altiris para desenvolver programas mais rápidos e de modo mais padronizado, economizando um tempo maior da equipe e minimizando a chance de problemas de configuração.

### Uma aliança importante

Scrideli enfatiza que na condição de provedor de terceirização, a TIVIT não é meramente um consumidor final da maior parte das soluções de tecnologia de informação que adquire. Antes, busca fornecer e manter as melhores soluções possíveis para seus clientes. “Somos na verdade como um canal de venda, fornecendo soluções de tecnologia da informação como serviço,” diz ele. “Por isso é muito importante para nós, estabelecer parcerias com empresas como a Symantec, que nos ajuda a oferecer um alto grau de flexibilidade e competir com sucesso contra outros provedores de terceirização.”

Com o Symantec Essential Support Services que fornece respostas em níveis de serviço adequados, Scrideli está seguro que as soluções Symantec da TIVIT estão bem suportadas.

“No Brasil a presença da Symantec é grande o suficiente para nos dar o nível de conforto que precisamos em termos de suporte local,” conclui ele. “Nossa aliança com a Symantec nos ajuda a criar as melhores soluções com as melhores relações custo-benefício para os nossos clientes.”