



Samae 24h

A empresa

O Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - Samae é a autarquia que trata das questões de saneamento no município de Caxias do Sul (RS). Atendendo cerca de 150.000 economias de água, em uma população de aproximadamente 450.000 habitantes, a estrutura do Samae conta com cerca de 350 colaboradores diretos, distribuídos em diversos pontos da cidade, como em prédios administrativos, técnicos, escritórios de serviços, estações de tratamento, bombeamento e depósitos. Praticamente todos os postos administrativos do Samae estão baseados em soluções informatizadas e contam com inúmeros recursos tecnológicos na operação técnica. A atual gestão acredita na tecnologia como ferramenta de produtividade, segurança e conforto, investindo em ideias e projetos. A TI

tem exercido o papel de fomentador de soluções inteligentes, propondo, pesquisando, implantado e mantendo tais soluções, balizando-se sempre na eficiência das propostas, transparências nos processos e zelo pelo patrimônio público.

O desafio: fornecer serviços a população 24 horas por dia

Antes da parceria com a Seprol e da reestruturação do Datacenter, o Samae contava apenas com servidores de torre, cada um com seus serviços e dispositivos de armazenagem. O Datacenter era bastante amplo e demandava muito esforço para manutenções, estando vulnerável a falhas. A empresa também sen-

tiu a necessidade de fornecer serviços à população 24 horas por dia. Assim, foi projetado todo sistema para isso, proporcionando ao usuário interno, os recursos

necessários para o atendimento externo. Isso engloba os serviços de atendimento a população, como sistemas de ordens de serviço, correio eletrônico corporativo, portal de serviços entre outros.

Soluções em software e hardware de alta performance

A parceria entre o Samae e a Seprol iniciou no ano de 2007, com a aquisição de um Storage EVA 4100, o ambiente Fibre-Channel e ainda um Robô para Backup. Desde então, foram adquiridos

“Hoje, temos a segurança de um ambiente robusto, altamente tolerante a falhas, que reduziram o tempo de parada dos serviços essenciais à população.”



Reestruturação do Datacenter permite serviço 24 horas ao cidadão.

microcomputadores, monitores, Storages, BladeSystem, servidores rack, Rack's Hp, licenciamento de software vinculado às soluções e serviços manutenção de hardware. Um dos projetos foi a reestruturação do datacenter do Samae, que iniciou com a aquisição do primeiro Storage. O Samae também conta com o suporte técnico da Seprol. Na área de servidores e soluções de grande porte, o contrato é direto com a HP, porém a Seprol mantém a gestão do processo, acompanhando, agilizando e cobrando a performance do contrato. No que tange a novas demandas ou diagnóstico de eventos, o Samae também possui um apoio direto da área técnica da Seprol. No setor de suporte de microinformática, as duas empresas possuem um contrato específico, com mão de obra local, que está sendo mantido dentro de padrões qualitativos elevados. ●

Redução de custos e atendimento integral nas 24h do dia

Com os serviços prestados pela Seprol, o Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Caxias do Sul sentiu as melhorias imediatamente, como por exemplo:

O projeto de reestruturação do Datacenter evoluiu para um sistema de Site-backup, proporcionando alta disponibilidade nos principais serviços – Dados e Banco de dados;

Com a chegada do Blade System, passou-se a implementar virtualizações, economizando drasticamente em hardware, refrigeração, manutenção, espaço físico e custos de licenciamento;

Hoje a empresa conta com 45 servidores (físicos e virtuais) em um ambiente enxuto, com alta disponibilidade, pouca manutenção e uso bastante racional dos investimentos realizados;

O projeto “Samae 24 Horas” também recebeu benefícios. Hoje, os usuários internos possuem todos os recursos necessários para fazer o atendimento externo durante 24 horas por dia. Anteriormente, eram disponibilizadas apenas 12 horas diárias.



Abre aspas

“A Seprol nos apóia na garantia operacional das soluções que implantamos. Os benefícios que a empresa traz para o Samae traduzem-se em segurança, disponibilidade e agilidade na prestação destes serviços fundamentais. A qualidade dos serviços prestados levou o Samae a incluí-la nos processos subsequentes de compras e projetos. Além disso, temos a segurança de um ambiente robusto, altamente tolerante a falhas, que reduziram o tempo de parada dos serviços essenciais.”

Gabriel Moretto Ribeiro

*Diretor da Divisão de Tecnologia de Informação
Samae/Caxias do Sul*