



ARTIGO: Software as a Service – in Semana Informática Maio 2010

CLOUD COMPUTING E O NOVO POSICIONAMENTO DAS EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES NESTA FORMA INOVADORA DE PENSAR OS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

PEDRO DUARTE
DIRECÇÃO DE PRODUTO PT SISTEMAS DE
INFORMAÇÃO

Na definição das arquitecturas de sistemas de informação, a utilização de Cloud Computing é hoje uma opção claramente credível, com cada vez maior adesão por parte do segmento empresarial.

Do lado das infra-estruturas, longe estão os tempos em que esta forma de acesso a meios computacionais se limitava à comunidade científica. Nas aplicações disponibilizadas como serviços de rede, a adesão começou no mercado residencial pelo e-mail e pela disponibilização de portais funcionais gradualmente mais complexos. A qualidade, conveniência e disponibilidade destas duas experiências e a importantíssima evolução observada nas redes de comunicação de dados, foram responsáveis por estender esta virtualização de recursos de hardware e de software a praticamente todos os contextos.

Hoje, este mercado ganhou uma dimensão e uma dinâmica de crescimento que implica uma sistematização dos conceitos e um posicionamento estratégico dos actores que vão definir decisivamente a evolução das arquitecturas de sistemas de informação no futuro.

É hoje consensual dividir o Cloud Computing em três níveis.

- IaaS – Infrastructure as a Service: disponibiliza capacidade de processamento, armazenagem e conectividade como um serviço virtual integrado com um conjunto de serviços de gestão e suporte.
- PaaS – Platform as a Service: acrescenta ao IaaS plataformas técnicas de desenvolvimento de soluções e de gestão da própria infra-estrutura.
- SaaS – Software as a Service: fornece aos seus utilizadores soluções de suporte do negócio como serviços de rede.

É neste mapa de novos paradigmas que importa reflectir sobre o novo protagonismo que os actuais actores dos sistemas de informação vão desempenhar. Em particular, os operadores de telecomunicações alteram radicalmente a sua função e passam a ter um protagonismo absolutamente incontornável nesta nova dinâmica.

Quando os sistemas eram instalados em Data Centers fisicamente localizados nas instalações de cada Cliente, as infra-estruturas de comunicações de dados serviam para garantir a conectividade das Organizações à informação existente na Internet e para ligar os Clientes e colaboradores aos sistemas das Organizações.

Agora, os sistemas deslocam-se do interior das Organizações para o core das redes e os desafios passam a ser, a todos os níveis, radicalmente diferentes.



O tema da qualidade da rede de acesso, passa a ter que ser entendido como a adequabilidade das infra-estruturas para o suporte das aplicações, num conceito holístico.

A rede deixa de “poder estar apenas disponível”. Neste tipo de arquitectura, será marginal o número de empresas que consideram aceitáveis redes em “best effort”. O conceito de qualidade tem que ser complementado com conceitos de estabilidade, previsibilidade e adequação a cada solução do Cliente.

Porque as necessidades são diferentes, haverá sistemas como os de Unified Communications que têm que ser suportados por comunicações com baixas latências e estabilidade de características, como o jitter ou largura de banda. Já em sistemas transaccionais, o importante não é tanto a estabilidade das características de rede, mas pelo contrário a sua capacidade em se adaptarem aos picos de trabalho das Organizações que as utilizam, numa lógica de garantir tempos de transacção.

A capacidade de alojar e operar os sistemas é uma outra fonte de diferenciação entre os operadores que se posicionam para prestar estes serviços. Os grandes operadores de telecomunicações ou empresas que tenham serviços de alojamento de infra-estruturas de Clientes, têm à partida vantagem na disponibilização de soluções de negócio em Cloud Computing, pela escala que já possuem.

Por outro lado, o mercado não aceita a redução funcional das soluções que já estão disponíveis. São as actuais aplicações adaptadas a este novo paradigma, ou novas aplicações provenientes das software houses que já detêm o conhecimento dos negócios, as que melhor se posicionam para continuar a fornecer as soluções que mais interessam às necessidades dos respectivos Clientes.

Por último, o suporte ao utilizador final é um elemento determinante no sucesso deste tipo de oferta. Ao contrário do que acontecia no modelo tradicional de disponibilização de software, o SaaS integra-se num serviço de rede. Porque se trata de uma oferta muito mais sofisticada para a maioria dos utilizadores, o escrutínio das causas de anomalias do serviço composto é um processo muito mais complexo. O suporte às aplicações assim disponibilizadas, tem que integrar o suporte a todos os níveis da arquitectura, que vão desde as questões de má utilização das aplicações, à estabilidade dos servidores onde correm as aplicações, passando por todas as características de funcionamento das redes.

Quando um Cliente tem uma dificuldade, necessita que o fornecedor que o apoia tenha a capacidade de resolver integralmente o seu problema, independentemente de onde a anomalia esteja situada. Nada mais desadequado do que um contexto distribuído de responsabilidades, onde as atribuições sobre o diagnóstico de resolução de um problema possam flutuar entre vários fornecedores.

É com base nestas características do modelo de Cloud Computing e em particular do SaaS como nível superior da arquitectura, que se vai definir a qualidade e adequabilidade das ofertas ao mercado.

O Grupo PT tem a capacidade única de, em Portugal, adaptar a conectividade às necessidades de cada aplicação, de disponibilizar os melhores Data Centers e o melhor suporte aplicacional e de suportar os serviços dos seus Clientes numa lógica end-to-end.

Por conhecer bem as necessidades do mercado, o Grupo PT soube posicionar-se à frente como fornecedor de soluções com base na arquitectura Cloud Computing.

Actualmente a PT já tem modelos de relacionamento com diversos parceiros para



disponibilizar soluções baseadas na rede, com vários exemplos de grande sucesso neste tipo de arquitectura, que provam a particular aptidão que o Grupo PT detém para protagonizar um papel decisivo neste novo paradigma do Cloud Computing, quer seja como parceiro, quer como fornecedor de serviços.

A PT tem realizado todos os investimentos necessários com vista a consolidar a sua actual posição de liderança no Cloud Computing e continua a reforçar o seu largo conjunto de referências de sucesso nesta área.

www.smartcloudpt.pt