



helping your business
grow faster



AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DE
GESTÃO DE PROCESSOS AUTÁRQUICOS

Proposta de Serviços

CMBP-0D001V01

09 de Abril de 2014

Cliente	CM Pombal
Descrição	AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DE PLATAFORMA DE GESTÃO DE PROCESSOS AUTÁRQUICOS
Tipo de Serviço	Projeto
Proposta	CMBP-0D001V01
Data	09 de Abril de 2014
Versão	1.0
Template	TP033V07 (01-11-2011)



Av. Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva - Edifício Ciência II, 13 - 2A/2B - Tagus Park 2740-120 - Porto Salvo
 Tel: +351 21 423 5430 | Fax: +351 21 423 5459 | www.noesis.pt

SAP Member
Extended Business Program



outpartner
certified

ORACLE Gold
Partner

Microsoft Partner
Silver Data Platform

QlikView
Partner

SurfRay

ca Transforming
IT Management

visure
the requirements company

bamboo
solutions



MICRO FOCUS
Leading the Evolution™



Para qualquer esclarecimento sobre a informação contida na presente proposta, podem ser contactados:

José Padre Eterno

Sales & Outsourcing Services Director

+351 93 484 5068

Jose.PadreEterno@noesis.pt

A presente proposta é propriedade da **NOESIS** e toda a informação incluída é estritamente confidencial, não podendo ser transmitida a nenhuma entidade externa ao CM Pombal, sendo expressamente proibida qualquer utilização e reprodução, excepto para efeitos de avaliação, sem acordo escrito da **NOESIS**.

ÍNDICE DA PROPOSTA

CAPÍTULO 1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS	5
1.1 Sumário Executivo	6
CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA	7
2.1 Perfil da NOESIS	8
2.2 Modelo de Negócio e Organização	9
2.3 NOESIS em Números	9
2.4 Portfólio Serviços NOESIS	10
2.4.1 Infrastructure Services	10
2.4.2 Software Consulting	10
2.4.3 Quality Management	10
2.4.4 Business Solutions	10
2.5 Posicionamento NOESIS	11
2.6 Dados Financeiros	11
CAPÍTULO 3 - SERVIÇOS DE OUTSOURCING NOESIS - IS	12
3.1 Responsabilidades NOESIS	13
3.1.1 Local de execução	13
3.1.2 Prazo de Execução	13
3.1.3 Responsabilidades Noesis no âmbito da proposta	13
3.1.4 Patentes, Licenças e Marcas Registadas	13
3.1.5 Propriedade Intelectual	13
3.1.6 Garantia	13
3.2 Solução	14
3.2.1 Introdução	14
3.2.2 Requisitos Funcionais do módulo Administração	14
3.2.3 Requisitos Funcionais do módulo Base	14
3.2.4 Funcionalidades módulo Urbanismo	14
3.2.5 Módulo Fiscalização	15
3.2.6 Importação de dados	15
3.2.7 Levantamento de Processos	15
3.2.8 Solução aberta e extensível	15
3.2.9 Desempenho (performance)	15
3.2.10 Disponibilidade	15
3.2.11 Testes do sistema	15
3.2.12 Apoio à entrada em produção	15
3.2.13 Documentação Técnica	15

CAPÍTULO 4 - PROPOSTA FINANCEIRA	16
4.1 Introdução	17
4.2 Condições de Pagamento	17
CAPÍTULO 5 - REFERÊNCIAS COMERCIAIS	18



CAPÍTULO 1 - CONSIDERAÇÕES GERAIS



1.1 Sumário Executivo

Agradecemos à Câmara Municipal de Pombal a oportunidade de apresentarmos uma proposta para a implementação da plataforma de Gestão de processos autárquicos.

Estamos conscientes dos desafios da Administração Pública Local e em particular no município de Pombal em particular, pelo que pretendemos contribuir para o crescimento do município como congratular a s iniciativas disruptivas que o mesmo propõe para a modernização do mesmo.

A proposta Noesis responde com uma lógica de perpetuar a tecnologia actualmente residente, Outsystems, correspondendo à iniciativa de investir em empresas Portuguesas, contudo confessamos a dificuldade em propor uma solução enquadrada no orçamento apresentado face às existentes requisitos presentes na consulta.

Esperando que a nossa proposta corresponda às vossas necessidades e expectativas, ficamos à inteira disposição para esclarecer qualquer questão ou dúvida quanto ao conteúdo do presente documento, bem como para estudar ou analisar outras possíveis alternativas de trabalho que julguem mais adequadas aos objectivos a atingir.

CAPÍTULO 2 - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA



2.1 Perfil da NOESIS

Fundada em 1995, a **NOESIS** é uma consultora que disponibiliza competências e fornece soluções para aumentar a competitividade, facilitar a gestão, reduzir os custos e otimizar os processos das empresas, no mercado nacional e internacional. Para tal, conta com uma equipa altamente qualificada e experiente nos mais exigentes sectores da economia, quer a nível técnico, quer funcional e de negócio, e utiliza as melhores práticas e metodologias em todos os projectos em que está envolvida. A **NOESIS** estabeleceu parcerias com os fabricantes líderes em cada área de actuação, de forma a oferecer sempre a melhor resposta a cada desafio.

A **NOESIS** tem actualmente mais de 350 colaboradores e em 2011 obteve um volume de facturação de aproximadamente 14M Euros. No período de 2005 a 2011 a **NOESIS** apresenta um CAGR, (Compound Annual Growth Rate) de 10,1%.

Em 2012 estima obter uma facturação de 14,7M Euros.

Os serviços da **NOESIS** estão agrupados pelas seguintes áreas de Delivery:

- Infrastructure Services
- Software Consulting
- Quality Management Services
- Business Solutions

Dados da Empresa

Nome	NOESIS Portugal II, Consultadoria em Sistemas informaticos, SA
Sede Social	Av. Prof. Dr. Aníbal Cavaco Silva Edifício Ciência II, 13 - 2A/2B Tagus Park 2740-120 - Porto Salvo
Página Web	www.noesis.pt
Data de Criação	04/10/2000 O início da actividade da NOESIS remonta a 1995, ano da fundação da empresa. Em 2000 a NOESIS Portugal II, SA foi criada em virtude da alteração de denominação da sociedade.
NIF	505 128 985

2.2 Modelo de Negócio e Organização

A **NOESIS** está organizada de acordo com a seguinte matriz:



Esta estrutura permite otimizar o serviço, combinando diferentes factores que incluem o conhecimento do sector económico, a proximidade ao Cliente, a capacidade técnica e a força inovadora para atingir um maior sucesso nos projectos em que a **NOESIS** está envolvida.

2.3 NOESIS em Números



2.4 Portfólio Serviços NOESIS

2.4.1 Infrastructure Services

A informação guardada nas infra-estruturas de IT das empresas é um activo com um valor indiscutível, ganhando cada vez maior importância à medida que crescem. Para garantir a sua gestão óptima e de excelência, a **NOESIS** criou a unidade de Infrastructure Services, composta por consultores especializados e com experiência muito relevante em áreas chave para a gestão e manutenção de infra-estrutura e tecnologia core de suporte à informação, como por exemplo:

- Architecturas
- Gestão de projectos de Infra-estruturas
- Administração de Sistemas
- Administração de Bases de Dados
- Networking e Segurança
- HelpDesk & ServiceDesk

2.4.2 Software Consulting

Quer na reorganização do passado, quer no planeamento e arquitectura do futuro, a **NOESIS** posiciona-se como a extensão do IT do Cliente, identificando problemas e definindo soluções pragmáticas e concretizáveis dentro do DNA de cada um, numa postura de plena parceria. A **NOESIS** desenvolve esta oferta com serviços de Consultoria e Desenvolvimento de Software à medida nas seguintes áreas:

- Business Support Applications
- Enterprise Portals
- Enterprise Intelligence
- Business Automation & Document Management Knowledge

2.4.3 Quality Management

A **NOESIS** disponibiliza soluções integradas e serviços especializados na área de Quality Management desde 1999, incluindo a implementação dos processos, das ferramentas e dos procedimentos de controlo necessários à diminuição do tempo de desenvolvimento e ao aumento da qualidade, sem alterar o custo final dos projectos:

- Change & Configuration Management - SCCM
- Test Management - TM
- Quality Assurance - QA

2.4.4 Business Solutions

Unidade de Negócio suportada no elevado conhecimento dos produtos e tecnologia SAP, na estreita relação com este fabricante e na utilização de uma metodologia própria de realização de projectos SAP (Speed Race). Os serviços oferecidos incluem:

- Serviços de Outsourcing SAP, incluindo manutenção remota
- Implementações, rollouts e upgrades SAP
- Projectos de SAP Portals e Business Intelligence
- Desenvolvimentos à medida em ABAP e Java
- Administração de Sistemas SAP, no-site ou remotamente
- Integração de soluções OutSystems e de Controlo de Ponto com o SAP
- Formação de utilizadores

2.5 Posicionamento NOESIS

Actualmente, a flexibilidade contribui de forma determinante para o sucesso das organizações. As que são verdadeiramente flexíveis adaptam-se rapidamente às mudanças – vão mais além – activamente constroem a mudança.

A **NOESIS** dispõe de serviços nas IT que contribuem para que as organizações atinjam os seus objectivos estratégicos. Aligeirando a sua carga de trabalho, assumindo a responsabilidade pelos seus sistemas de IT, tornando-os mais ágeis e proporcionando desta forma uma vantagem competitiva.

Ao longo da sua História, a **NOESIS** tem alcançado um posicionamento sólido. No mais recente estudo da IDC, a **NOESIS** surge como um dos principais fornecedores de serviços de outsourcing de IT em Portugal, alcançando o 6º lugar, considerando as empresas de capital nacional e o 13º lugar do ranking geral da IDC de prestadores de serviços em outsourcing.

Ranking	Empresas	Vol. Negócios	Quota
1	IBM	168,9	24%
2	Logica	98,2	14%
...
13	NOESIS	11,7	2%
Total - Ranking		578,8	81%
Total		713,6	100%

Fonte: IDC Portugal, 2009 | Notas: Valores de facturação em Milhões de Euros

2.6 Dados Financeiros

Apresenta-se no quadro abaixo os dados de facturação da **NOESIS** nos últimos 2 anos, bem como alguns indicadores financeiros:

Volume de negócio (€)	Ano Fiscal 2010	Ano Fiscal 2011 ¹	Ano Fiscal 2012 ²
Facturação	15.146.605	13.938.084	14.743.688
EBITDA	815.864	231.855	848.489
Total de Activo líquido	4.748.942	4.757.195	N.D.
Total de Passivo Corrente	2.676.926	3.432.137	N.D.
Imobilizado Líquido	227.008	130.804	N.D.

¹ Dados não auditados

² Previsão

CAPÍTULO 3 - SERVIÇOS DE OUTSOURCING NOESIS - IS



3.1 Responsabilidades NOESIS

3.1.1 Local de execução

O objeto do presente contrato será executado nas instalações do Município de Pombal.

3.1.2 Prazo de Execução

Pretende-se que os serviços objecto do contrato sejam prestados continuamente pelo prazo de 6 (seis) meses a partir da outorga do contrato.

3.1.3 Responsabilidades Noesis no âmbito da proposta

- Análise e levantamento de requisitos e de processos;
- Desenvolvimento da plataforma de gestão, com um design que seja apelativo e com interfaces intuitivos, tendo por base as melhores práticas de usabilidade;
- Instalação da solução e testes;
- Parametrização de processos;
- Produção da documentação de suporte (manual do utilizador);
- Formação de utilizadores administradores, utilizadores mestres e restantes utilizadores;
- Implementação da solução e entrada em produção;
- Aferição, validação e ajustamento da solução face aos objetivos visados e aos resultados obtidos;
- Garantia, segurança, manutenção e assistência técnica;
- Conceção do modelo de gestão e monitorização da solução.

3.1.4 Patentes, Licenças e Marcas Registadas

São da responsabilidade do contraente (Município de Pombal) quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

3.1.5 Propriedade Intelectual

Os direitos de exploração sobre os códigos desenvolvidos, programas informáticos e soluções tecnológicas, desenvolvidas e ou implementadas no decorrer do presente contrato, serão propriedade exclusiva do Município de Pombal.

3.1.6 Garantia

A Noesis garantirá, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, os bens fornecidos, pelo prazo indicado na sua proposta.

3.2 Solução

3.2.1 Introdução

Pretende-se com este desenvolvimento, a atualização ou criação de uma aplicação para permitir a gestão e submissão de todos os processos do Município, identificados no artigo 26º do CE.

A aplicação deverá permitir a cidadãos e empresas, submeter pedidos online, acompanhar o estado dos pedidos, numa base de prestação de serviços completamente transacionais;

Deverá fazer a gestão de pagamentos e taxas devidas da prestação de serviços;
Deverá ser possível a utilização do Cartão de Cidadão para assinatura e autenticação;
Circulação desmaterializada/eletrónica e colaborativa do pedido e documentos de suporte ao pedido e por isso deverá ser um meio de comunicação interna que facilite e potencie a interação entre colaboradores;
Utilização de um sistema de Workflows configurável e flexível;
Permitir o acesso a partir de tecnologias móveis (Smartphones, PDA's e Tablets);
Escalabilidade e atualização, permitindo a eventual integração com outros sistemas;
Disponibilidade, em tempo real, de indicadores de gestão.

3.2.2 Requisitos Funcionais do módulo Administração

1. O Módulo de Administração deverá ter as funcionalidades gerais e necessárias para a administração da solução e configuração dos Workflows dos pedidos;
2. Gestão de utilizadores internos;
3. Gestão de Entidades;
4. Gestão de configurações globais;
5. Autenticação de utilizadores;
6. Gestão Multi-Entidade;
7. BPM e Workflow;
8. Sistema de Alertas e Notificações.

3.2.3 Requisitos Funcionais do módulo Base

1. O Módulo Base deverá permitir a submissão de pedidos genéricos e permitir a submissão de pedidos de acordo com artigo nº 26;
2. Funcionalidades de submissão de pedidos online;
3. Gestão de pedidos/processo;
4. Consultas de pedidos e processos;
5. Geração e edição de documentos;
6. O Ambiente de trabalho da plataforma deverá ser.

3.2.4 Funcionalidades módulo Urbanismo

A aplicação a desenvolver deverá contemplar um módulo de gestão Urbanística, para permitir a submissão e gestão desmaterializada de todos os pedidos de acordo com a alínea b) do ponto 4 do artigo 23 do presente Caderno de Encargos.

3.2.5 Módulo Fiscalização

3.2.6 Importação de dados

Deverá ser garantido a integração com os dados existentes, ou então a sua migração;

3.2.7 Levantamento de Processos

1. Levantamento de todos os processos e respetivos workflows que se pretendem colocar online no dia de entrada em produção (1 de Janeiro de 2015);
2. Este levantamento deverá ser feito obedecendo à norma BPMN e deverão ser entregues em formato editável;

3.2.8 Solução aberta e extensível

3.2.9 Desempenho (performance)

As páginas deverão ser carregadas em tempo médio inferior a 2 segundos. Este desempenho deve também ser respeitado para o Back Office da solução apresentada.

3.2.10 Disponibilidade

1. A solução apresentará os seguintes níveis de disponibilidade:
 - a) Estar disponível 24 horas por dia;
 - b) Estar próxima dos 100% de disponibilidade.

3.2.11 Testes do sistema

Elaboração dos planos de teste de toda a solução e respetiva execução, contemplando testes globais, funcionais, de integração, de carga ou desempenho e de segurança.

3.2.12 Apoio à entrada em produção

1. O apoio à entrada em produção é assegurado presencialmente por um técnico especializado.
2. O apoio à entrada em produção inclui a resolução de problemas e de anomalias da aplicação e assistência prática ao utilizador, de cariz técnico, funcional ou outro, sem prejuízo da execução das garantias.
3. O apoio à entrada em produção considera-se incluído no fornecimento.

3.2.13 Documentação Técnica

A documentação técnica será entregue à entidade contratante até 60 dias após a entrada em produção.

- Manual de Instalação;
- Manual de Operação;
- Manual de Utilização;
- Manual de Administrador;
- Manuais relativos aos requisitos de integração e aos desenvolvimentos realizados.

CAPÍTULO 4 - PROPOSTA FINANCEIRA



4.1 Introdução

Para o presente procedimento a Noesis valoriza os serviços de € 150.000,00 (Cento e Cinquenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, transporte incluído.

A Noesis tem presente que os limites financeiros do presente concurso contudo acredita na correta valorização dos serviços de excelência para total contributo da entidade contraente.

4.2 Condições de Pagamento

O valor, referente aos serviços prestados, será pago, mediante apresentação da respetiva fatura.

Os pagamentos serão efetuados a 60 dias, contados da data de apresentação das faturas. Independentemente das datas de entrada de quaisquer faturas nos serviços do Município, o pagamento de quaisquer valores é feito após aceitação formal em reunião de Steering, de acordo com o que a seguir se indica:

- a) 20% com a entrega dos documentos técnico-funcionais adequados com base no levantamento de requisitos e na análise funcional efetuada pelo adjudicatário e respetiva aceitação;
- b) 30% com a entrega de um protótipo funcional, com informação real da solução a implementar e a respetiva aceitação;
- c) 50% com a entrada em produção da solução final, a entrega da documentação técnica e a respetiva aceitação.

CAPÍTULO 5 - REFERÊNCIAS COMERCIAIS



NOESIS faz auditoria para a melhoria de toda a infra-estrutura do Instituto de Informática, IP

Instituto de Informática
Av. Leite de Vasconcelos, nº 2
2614-502 Amadora

O Instituto de Informática é uma instituição pública integrada na administração directa do Estado, tendo como competências a definição das políticas e estratégias das tecnologias de informação e comunicação do Ministério das Finanças e da Administração Pública.

OBJECTIVOS

De forma a melhorar o desempenho da sua área IT, o Instituto de Informática decidiu contratar uma empresa externa com experiência e com capacidade de melhorar a qualidade dos serviços e processos IT, detectando falhas e contribuindo através da sua experiência com soluções.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A equipa **NOESIS** efectuou auditorias no período compreendido entre Maio de 2009 a Dezembro de 2010, efectuando o levantamento da informação dos processos, recolha de métricas e análise dos resultados, produzindo documentos mensais com os resultados, estatísticas e respectiva evolução. Ao longo do tempo do serviço foram sendo automatizados todos os processos de recolha de informação e Reporting de para que deixassem de ter a dependência de intervenção humana.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Contou com as competências de consultores dedicados com experiência que através da interacção com o cliente e com base na recolha e análise de métricas conseguiram os seguintes resultados:

- Detecção, numeração e resolução de lacunas existentes
- Melhoria nos processos de monitorização e administração de toda a infra-estrutura
- Métricas em “real-time”

ALGUNS NÚMEROS

Este serviço teve uma duração de 19 meses.

PESSOAS E CONTACTO

Eng. Rui Bastos
Subdirector-Geral

NOESIS dá suporte à migração da infra-estrutura e aplicações no Move físico do DataCenter da ZON

ZON TVCabo

Avenida 5 de Outubro, nº 208, 1069-203 Lisboa

A ZON Multimédia é um grupo empresarial que fornece serviços de telecomunicações e entretenimento através de diversas infra-estruturas, nomeadamente a maior rede de fibra óptica existente no país. A ZON Multimédia integra o principal índice bolsista nacional, o PSI-20, liderando o mercado de Pay TV em Portugal.

OBJECTIVOS

Move do DataCenter da ZON no Tagus Park para novas instalações. O move foi também uma oportunidade para alteração profunda ao nível da infra-estrutura e arquitectura dos serviços, nomeadamente:

- Virtualização generalizada dos servidores, sobre plataforma VMWare
- Endereçamento, segmentação e segurança na nova rede
- Melhorias de arquitectura ao nível de balanceamento e failover

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Suporte técnico às equipas de testes aplicacionais, também **NOESIS**, sobre os serviços migrados para o novo DataCenter. Garantir a célere reposição e disponibilização das aplicações para efeitos de testes e identificar rapidamente problemas não funcionais, resultantes da alteração da infra-estrutura física e lógica. Levantamento das arquitecturas aplicacionais. Identificação do catálogo de serviços e níveis de dependência entre eles. Identificação dos pontos de configuração e alterações a efectuar em resultado das alterações introduzidas no novo DataCenter.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Contou com as competências de consultores permanentes com experiência anterior em projectos desta natureza e a participação pontual de consultores especializados nas principais e mais críticas tecnologias envolvidas, nomeadamente: ORACLE, SAP, TIBCO e SIEBEL. Os serviços foram testados dentro nos períodos contemplados para as intervenções e entregues para exploração com garantias de bom funcionalmente e com o mínimo de impacto para os clientes.

ALGUNS NÚMEROS

Este serviço teve uma duração aproximada de 8 meses, tendo sido concluído nos prazos previstos e sem nenhum incidente digno de registo.

O projecto tinha obrigatoriamente de ser concluído no ano de 2010. No global o projecto foi um sucesso. Ao nível dos resultados alcançados, redução do impacto sobre os clientes e conclusão dentro dos prazos estipulados.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Henrique Zacarias
Director de IT da ZON

Auditoria e Tuning de Bases de dados SQL Server

Inapa Portugal Distribuição de Papel, S.A.
Rua das Cerejeiras nº 5-11, Vale Flores
2710-632 Sintra

A Inapa - Investimentos, Participações e Gestão, S.A. é a empresa mãe do Grupo Inapa, um dos líderes Europeus de distribuição de papel. O Grupo Inapa tem operações em oito países, com posições relevantes na Alemanha, França, Suíça, Espanha e Portugal, estando ainda presente na Bélgica, Luxemburgo e Reino Unido. A actividade principal do Grupo centra-se na venda e distribuição de papel destinado à indústria gráfica, editores, empresas e escritórios. As empresas do Grupo Inapa oferecem ainda um serviço de aconselhamento, especialmente vocacionado para o canal de prescritores de papel, onde se destacam as agências de publicidade e design e as empresas de comunicação e relações públicas.

OBJECTIVOS

- Avaliação da capacidade actual e perspectivas de crescimento para bases de dados SQL Server que servem as aplicações ISI (Inapa Sistemas de Informação)
- Avaliar oportunidades de tuning e outras medidas de forma obter o melhor rendimento das bases de dados e melhoria de qualidade do serviço aos clientes
- Identificação de outras situações ao nível da estabilidade e disponibilidade das bases de dados

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Tendo a **NOESIS** Administradores de Bases de Dados especialistas em SQL Server, com experiência na componente de tuning e diagnóstico, a Inapa solicitou a sua ajuda para avaliação do estado, capacidades e oportunidades de melhoria do SQL Server que serve a plataforma ISI de cada filial.

Com a intervenção da equipa **NOESIS**, a Inapa ficou com uma melhor visão da capacidade da infra-estrutura de bases de dados e necessidades de upgrade ao nível do hardware.

Foram ainda desenvolvidas várias actividades para tuning das bases de dados, resultando numa melhor resposta e redução na utilização de recursos dos servidores. Foi também implementado particionamento no SQL sobre tabelas com grande volume de dados e muita utilização, reflectindo-se directamente na experiência do utilizador final.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Identificação dos pontos de contenção e capacidade dos sistemas de bases de dados e infra-estrutura de suporte e melhoria na qualidade de serviço para o utilizador final da aplicação.

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho foi executado em 15 dias, 6 dias no local com recolha de indicadores e levantamento de situações identificadas pelo cliente, 6 dias com implementação de alterações e análise comparativa das melhorias conseguidas e 3 dias para execução do relatório.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Execução de novos projectos, nomeadamente no suporte continuado às bases de dados, mantendo ou melhorando os níveis de serviço.

PESSOAS DE CONTACTO

Dr. João Santos
Responsável de Aplicações

Global Performance System na Hovione (Plataforma OutSystems)

Hovione
Sete Casas, 2674-506 Loures

A Hovione é uma multinacional especializada na área da ciência da saúde com sede em Portugal. Investiga, desenvolve e produz Substâncias Activas Farmacêuticas (APIs), desenvolvendo igualmente formulações. A inovação e a qualidade são duas apostas permanentes da Hovione, impulsionadas por químicos, engenheiros e farmacêuticos, que partilham uma paixão pela ciência e inovação. A Hovione é um dos maiores investidores em Investigação e Desenvolvimento (I&D) na indústria Farmacêutica Portuguesa, detendo cerca de 400 patentes. A empresa foi fundada em 1959 por Ivan Villax, investigador empenhado no desenvolvimento de tetraciclina e corticosteroides anti-inflamatórios. Hoje a empresa tem uma presença a nível mundial com centros de investigação em Portugal e USA, escritórios na Suíça e Hong Kong e fábricas em Portugal, Irlanda, Macau e China. As vendas anuais ultrapassam 100 milhões USD, metade das quais realizadas no mercado norte-americano, o mais exigente em termos de controlo de qualidade. De facto, 70 profissionais da empresa dedicam-se exclusivamente a assegurar que os produtos e procedimentos estão dentro dos padrões de conformidade estabelecidos pelas mais relevantes autoridades de Saúde, tais como a Food and Drug Administration (FDA) e a International Conference Harmonisation (ICH).

OBJECTIVOS

A Hovione adjudicou à **NOESIS** a implementação do seu novo sistema de Avaliação de Desempenho, designado por Global Performance System, concebido de raiz para responder aos múltiplos requisitos de um processo de avaliação a 360º.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A equipa de OutSystems da **NOESIS** implementou um sistema com as seguintes características principais:

- Disponível via Web para todos os colaboradores, localizados em vários pontos do mundo, em várias línguas (incluindo Chinês simplificado)
- Interface simples e apelativo, concebido especificamente para facilitar a execução das diferentes tarefas do processo de avaliação tanto aos avaliadores como aos avaliados
- Respeito rigoroso pelo modelo de avaliação teórico pretendido

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

- Agilizar o processo de avaliação
- Tornar a avaliação mais justa e transparente
- Potenciar a participação dos colaboradores nesta actividade da empresa

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho de levantamento e implementação foi feito ao longo de cerca de 3 meses, encontrando-se actualmente em produção.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Desenvolvimento de novas aplicações sobre a plataforma OutSystems e sua interligação ao ERP SAP.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Alberto Mesquita
Director de Informática

NOESIS resolve lentidão de operações entre Bases de Dados da Inapa

Inapa Portugal Distribuição de Papel, S.A.
Rua das Cerejeiras nº 5-11, Vale Flores
2710-632 Sintra

A Inapa - Investimentos, Participações e Gestão, S.A. é a empresa mãe do Grupo Inapa, um dos líderes Europeus de distribuição de papel. O Grupo Inapa tem operações em oito países, com posições relevantes na Alemanha, França, Suíça, Espanha e Portugal, estando ainda presente na Bélgica, Luxemburgo e Reino Unido. A actividade principal do Grupo centra-se na venda e distribuição de papel destinado à indústria gráfica, editores, empresas e escritórios. As empresas do Grupo Inapa oferecem ainda um serviço de aconselhamento, especialmente vocacionado para o canal de prescritores de papel, onde se destacam as agências de publicidade e design e as empresas de comunicação e relações públicas.

OBJECTIVOS

Análise e resolução de problemas de performance e instabilidade na replicação de dados entre Bases de Dados SQL Server e Oracle.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A Inapa tem configuradas algumas replicações de dados entre bases de dados Oracle e SQL Server, que ao longo do tempo sofreram uma acentuada degradação de performance.

Tendo a **NOESIS** Administradores de Bases de Dados especialistas em ambas as tecnologias e com reconhecida experiência, a Inapa solicitou a sua ajuda para identificação e resolução da ocorrência.

Com a intervenção da equipa **NOESIS**, o problema foi identificado e resolvido, sendo ainda identificadas algumas outras situações a corrigir. Ao mesmo tempo, foram esclarecidas dúvidas bem como identificadas soluções para ocorrências que a Inapa foi descrevendo e questionando ao longo da intervenção.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Resolução dos problemas sentidos com replicação entre as Bases de Dados, bem como de outras questões ao nível de configuração e parametrização das mesmas.

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho foi executado em um dia.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Execução de novos projectos, nomeadamente uma auditoria às Bases de Dados e infra-estrutura que as suporta.

PESSOAS DE CONTACTO

Dr. João Santos
Responsável de Aplicações

NOESIS audita Portal do Mediador da Lusitania

Lusitania

Rua S. Domingos à Lapa, 35, 1249 – 130 Lisboa

A Companhia de Seguros Lusitania foi fundada em 1986 e tem como principal accionista o Montepio Geral. Opera em todos os ramos não vida, à excepção dos seguros agrícolas e de crédito e caução. Reconhecida como uma empresa de referência, a Lusitania encontra-se entre as dez maiores seguradoras a operar no mercado português nos ramos não-vida.

OBJECTIVOS

Esta auditoria teve como âmbito a análise da infra-estrutura e código aplicacional do Portal Mediador, de forma a detectar as falhas que provocam os recorrentes problemas na plataforma bem como medidas para resolução das mesmas.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A auditoria foi efectuada em sequência da intervenção de recuperação do Portal Mediador, sendo entregue no final um relatório detalhado sobre todas as falhas detectadas, bem como medidas para resolução das mesmas. Foram tidos em conta os seguintes pontos:

- Resolução de problemas de instabilidade e lentidão - identificação de pontos de melhoria e/ou configurações a corrigir na arquitectura existente
- Melhoria da disponibilidade e performance - proposta de uma arquitectura que melhorasse a performance do Portal, e facilitasse o escalamento para necessidades futuras
- Redução de complexidade - redução do número de tecnologias e componentes da plataforma; consolidação das Bases de dados sobre SQL Server ou Oracle; consolidação de todas as aplicações sobre uma mesma tecnologia

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

A Lusitania conta com um relatório de medidas e reestruturações a efectuar em toda a plataforma de forma a que esta fique mais estável e fiável.

ALGUNS NÚMEROS

Este projecto decorreu ao longo de cinco dias.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Implementação das medidas propostas no relatório e eventualmente um contrato de suporte à plataforma.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Alexandre Ramos
Director

Dra. Iva Paz
Subdirectora de Desenvolvimento

NOESIS repõe em funcionamento Portal do Mediador da Lusitania

Lusitania
Rua S. Domingos à Lapa, 35
1249 – 130 Lisboa

A Companhia de Seguros Lusitânia foi fundada em 1986. Tem como principal accionista o Montepio Geral. Opera em todos os ramos não vida, à excepção dos seguros agrícolas, de crédito e de caução. Reconhecida como uma empresa de referência, a Lusitânia encontra-se entre as dez maiores seguradoras a operar no mercado português nos ramos não-vida.

OBJECTIVOS

A Lusitania tem tido indisponibilidades com o seu Portal Mediador, de forma recorrente. Em determinada altura, esgotou sem sucesso todas as tentativas e procedimentos para levantar o serviço. O problema não era identificado e o portal manteve-se indisponível por várias horas.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Foi então solicitada a colaboração da **NOESIS** para ajudar na resolução do problema.

A **NOESIS** disponibilizou para o efeito uma equipa para identificação e resolução imediata da ocorrência, o que aconteceu num muito curto espaço de tempo.

No seguimento desta ocorrência, bem como de outras situações de instabilidade e lentidão que a Lusitania tinha vindo a verificar no funcionamento do Portal, foi solicitada à **NOESIS** uma análise sobre a arquitectura e componentes da aplicação, com o objectivo de identificar e recomendar melhorias ou alterações à solução actual.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

A reposição do serviço que se encontrava indisponível há sensivelmente 8 horas.

ALGUNS NÚMEROS

A **NOESIS**, mesmo não tendo conhecimento da arquitectura da solução nem qualquer contacto anterior com a mesma, conseguiu a reposição do serviço 2 horas após início da sua intervenção.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Auditoria aplicacional e à infra-estrutura que suporta o Portal do Mediador

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Alexandre Ramos
Director

Dra. Iva Paz
Subdirectora de Desenvolvimento

NOESIS recupera normal funcionamento de Infra-estrutura Medialivros

Medialivros Actividades Editoriais S.A.
Campo St Clara 160 - C
1100-475 Lisboa

A Medialivros, SA é uma editora do grupo Inapa que desenvolve a sua actividade no mercado português há já longa data, embora dedicando-se a áreas complementares do mercado do livro. A Medialivros foca-se fundamentalmente à edição de álbuns e livros de prestígio, projectos especiais destinados a empresas e, numa parte menos importante, ao mercado livreiro.

OBJECTIVOS

Tendo a Medialivros feito o Upgrade do seu domínio, uma boa parte da sua infra-estrutura crítica passou a ter um funcionamento anormal, bem como indisponibilidade de algumas das funcionalidades existentes.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A Medialivros, após migração do seu domínio interno, ficou com diversos problemas na sua infra-estrutura, incluindo indisponibilidade de serviços e respectivas funcionalidades core para o normal exercício da sua actividade.

Após contacto com a **NOESIS**, foi disponibilizada uma equipa que avaliou os problemas existentes, procedendo-se de seguida à correcção dos mesmos.

A intervenção da **NOESIS** permitiu repor o normal funcionamento de toda a infra-estrutura afectada.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Reposição do normal funcionamento da infra-estrutura, ficando esta configurada conforme as melhores práticas dos fornecedores de software.

ALGUNS NÚMEROS

Este trabalho teve a duração de dois dias.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Contrato de suporte à infra-estrutura da Medialivros.

PESSOAS DE CONTACTO

Dr. Vasco Ramirez Pessanha
Administrador

Assessment à infra-estrutura informática da Ordem dos Engenheiros

Ordem dos Engenheiros – Região Sul
Av. António Augusto de Aguiar, n.º 3 D
1069-030 Lisboa

A Ordem dos Engenheiros, prestigiada entidade de deontologia profissional criada em 1936, sucedeu à Associação dos Engenheiros Cívicos Portugueses, fundada em 1869, em resultado do ambiente de valorização da tecnologia que então se vivia em toda a Europa. Actualmente, a Ordem dos Engenheiros tem 59.600 membros, dos quais 33.800 na Região Sul.

OBJECTIVOS

Deparando-se a Ordem dos Engenheiros Região Sul com algumas situações de ineficiência da sua infra-estrutura informática e querendo fazer evoluir os seus sistemas após rever os respectivos alicerces, entendeu dever proceder um assessment da referida infra-estrutura que incluísse um road map das acções correctivas a realizar e das melhorias a implementar.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Este projecto foi realizado por um dos consultores seniores da Direcção de Infra-estruturas da **NOESIS**, contando ainda com a participação do próprio Director desta Unidade, e consistiu na realização dos seguintes serviços:

- Levantamento da Infra-estrutura e de todos os recursos informáticos existentes (Servidores, Redes, Comunicações, PCs, Licenciamentos, etc.) por via da observação in loco, análise da documentação existente na organização e entrevistas com a equipa responsável pelos Sistemas e também com utilizadores

- Elaboração de um conjunto coerente de recomendações
- Elaboração de um programa de acções e respectivo orçamento

No levantamento da infra-estrutura foram usadas as seguintes ferramentas:

- Pstools
- Dsquery
- Scripts (vbscript/wmi)
- Scanners de rede (nmap e Ninja Scans)

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Plano de correcção de várias situações anómalas ou ineficientes e de dificuldades existentes na Ordem dos Engenheiros Região Sul em termos de infra-estrutura informática, pretendendo-se vir a prestar um serviço mais efectivo e eficiente aos seus membros.

ALGUNS NÚMEROS

O assessment foi feito num curto espaço de tempo (10 dias úteis) por um preço muito competitivo.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Execução de trabalhos de implementação das recomendações efectuadas.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Coelho dos Santos
Presidente do CD da região Sul da OE

Eng. Pedro Cavaco Henriques
Assessor do CD à época

NOESIS dá garantias em infra-estruturas Outsystems

OutSystems

Rua Central Park 6, 2ª, 2795-242 Linda-a-Velha

A OutSystems é uma empresa Portuguesa e multinacional de software que actua no mercado de desenvolvimento de software ágil. A missão da empresa é oferecer tecnologia que agiliza e reduz os custos da entrega e gestão de aplicações de negócio web utilizando metodologias ágeis.

OBJECTIVOS

A OutSystems procurava um parceiro que lhe desse garantias no fornecimento de conhecimento especializado ao nível de toda a infra-estrutura, bases de dados e produtos que suportam a plataforma, bem como na própria plataforma de forma a poder focar-se e dedicar-se única e exclusivamente ao desenvolvimento do seu produto.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Como a **NOESIS** oferece uma equipa com diversos colaboradores experientes e com Certificação OutSystems - "Professional Support Engineer"- tem sido o parceiro exclusivo da OutSystems para a execução de serviços de intervenção directa nos clientes, nomeadamente: novas instalações, upgrades, resolução de incidentes, etc.

Desde início de 2009, foram efectuadas intervenções de instalação ou upgrades, auditorias, resolução de incidentes, etc em várias dezenas de clientes, contemplando ambientes de desenvolvimento, qualidade e produção em infra-estruturas de diversas topologias e dimensão:

- Standalone a Farms com vários front-ends e até centenas componentes
- Utilização intensiva da componente SMS Gateway (Kannel)
- Bases de dados Microsoft SQL Server e Oracle Server

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

A OutSystems libertou os seus colaboradores da área de suporte técnico para os direccionar para o suporte e evolução da própria plataforma. Passou igualmente a contar com um parceiro com competências não só da plataforma mas em toda a infra-estrutura que a suporta, nomeadamente sistemas operativos, bases de dados, produtos como o kannel, etc.

ALGUNS NÚMEROS

Desde há dois anos que a **NOESIS** fez trabalhos em algumas dezenas de clientes OutSystems.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Paulo Silva

Responsável da área de Suporte da OutSystems

Eng. Fernando Matos

Responsável da área de Delivery Portugal da OutSystems

Standardização das arquitecturas e dos softwares da Sonaecom

Sonaecom

Avenida D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa

A Sonaecom - Serviços de Comunicação SA - é, actualmente, um dos maiores geradores de tráfego de comunicações em Portugal. Actua em três áreas principais de negócio: Telecomunicações (Optimus e Clix); Media (Público) e Software e Sistemas de Informação (WeDo, Bizdirect, Mainroad e Saphety).

OBJECTIVOS

Deparando-se a Sonaecom com a constante proliferação de sistemas e tecnologias no suporte aos serviços de IT, pretendeu standardizar os softwares de infra-estrutura e arquitectura a utilizar na organização.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Este projecto foi realizado em regime de Outsourcing pela equipa de Infra-estruturas da **NOESIS** residente no cliente.

O projecto consistiu na realização dos seguintes serviços:

- Recuperação de informação de todos os serviços que se encontravam em produção
- Em função das necessidades dos serviços e possibilidades de migração de tecnologia de alguns deles, definição de aplicações de infra-estrutura de referência a utilizar na organização
- Definição de alterações na arquitectura de forma a gerir alta disponibilidade e garantir acções de consolidação e uniformização de ambientes

- Elaboração de um programa de acções e respectivo orçamento
- Implementação de farms de servidores com alta disponibilidade e por tecnologias de referência a utilizar
- Migração de serviços para farms implementadas

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Disponibilidade de farms tecnológicas capazes de suportar os actuais e futuros serviços, evitando-se assim a proliferação de tecnologias variadas e travando o constante aumento de custos de aquisição e suporte com novas e diferentes implementações.

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho de levantamento e implementação foi feito ao longo de cerca de 10 meses, encontrando-se actualmente em fase de on-going.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Implementação de mecanismos de automatização de entradas em Produção.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Nuno Girbal
Director de IAM, BCM e ITSM

Dr. João Penas
Manager de IAM, BCM e ITSM

Redesenho do Acesso à Internet da SonaeCom

SonaeCom

Edifício Sonaercom, Avenida D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa

A SonaeCom - Serviços de Comunicação SA - é, actualmente, um dos mais maiores geradores de tráfego de comunicações em Portugal. Actua em três áreas principais de negócio: Telecomunicações (Optimus e Clix); Media (Público) e Software e Sistemas de Informação (WeDo, Bizdirect, Mainroad e Saphety).

OBJECTIVOS

Para incrementar a resiliência de serviços considerados críticos, a SonaeCom considerou ser necessário redesenhar a infra-estrutura de acesso à internet e o respectivo controlo de acessos.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

O projecto foi realizado pela equipa de Infra-estruturas da **NOESIS** residente no cliente. A anterior infra-estrutura não tinha qualquer tipo de redundância e obrigava a que todos os acessos à internet na organização fossem efectuados por Lisboa, mesmo as instalações do Porto. Assim, e de forma a colmatar estas falhas/necessidades, foram efectuadas as seguintes actividades:

- Levantamento da infra-estrutura existente
- Desenho da solução
- Optimização da performance de acesso à internet (mecanismos de cache)
- Execução - para aprovação - do plano financeiro para a solução (infra-estrutura e licenciamento)
- Implementação de uma solução de Array de ISA Servers (1 srv em Lisboa e 1 srv no Porto), cada uma com o seu link de saída para o exterior

- Implementação de políticas de acesso no proxy ao nível de perfil e protocolos de acesso
- Integração com Websense para controlo de acessos ao nível comportamental (conteúdos)
- Implementação de consola centralizada de gestão de toda a infra-estrutura
- Implementação de mecanismos de configuração automática dos clientes (ex: Internet Explorer)

A solução actual é “inteligente” ao ponto de oferecer ao cliente a configuração para o “ponto de saída ideal” em função da sua localização. Em caso de indisponibilidade de algum dos nós da solução, também não terá essa percepção, sendo automaticamente servido pelo nó disponível.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

- Solução de alta disponibilidade
- Melhoria acentuada no acesso à internet
- Infra-estrutura com capacidade de crescimento
- Consola central para administração e reporting
- Redução de tráfego no link Lisboa-Porto

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho de levantamento e implementação foi efectuado ao longo de cerca de 3 meses.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Nuno Girbal
Director de IAM, BCM e ITSM

Dr. João Penas
Manager de IAM, BCM e ITSM

Projecto de Disaster Recovery da Sonaecom

Sonaecom

Edifício Sonaecom, Avenida D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa

A Sonaecom - Serviços de Comunicação SA - é, actualmente, um dos mais maiores geradores de tráfego de comunicações em Portugal. Actua em três áreas principais de negócio: Telecomunicações (Optimus e Clix); Media (Público) e Software e Sistemas de Informação (WeDo, Bizdirect, Mainroad e Saphety).

OBJECTIVOS

A organização pretendeu dotar-se de mecanismos de resposta e continuidade de negócio em caso de desastre e consequente indisponibilidade parcial e/ou total da sua infra-estrutura de Lisboa. Nesse âmbito, foi construído um novo F no Porto, onde se pretende que estejam replicados os serviços críticos ao negócio.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Este projecto foi realizado em regime de Outsourcing pela equipa de Infra-estruturas da **NOESIS**, que implementou e geriu integralmente a componente INTEL do Plano de Contingência. De forma a facilitar a replicação de serviços para o site de DR (Porto) e assegurar a independência do hardware físico, o projecto assentou na virtualização de servidores INTEL, sem prejudicar a performance dos serviços.

Neste enquadramento, foram realizadas as seguintes actividades macro:

- Levantamento da infra-estrutura e serviços existentes que se pretendiam em DR

- Desenho da solução
- Capacity Management para site de DR e serviços no site de produção a migrar para servidores virtuais
- Gestão e interface de equipas ligadas à implementação da solução:
 - Unix – disponibilização de Storage
 - Redes – disponibilização de redes
 - Microsoft – Apoio à virtualização
- Virtualização de servidores INTEL (Windows e Linux) utilizando tecnologia VMWare.
- Replicação dos servidores virtuais para o site de Disaster Recovery
- Testes aos serviços no site de Disaster Recovery
- Implementação de mecanismos de reverse proxy para securização de ambientes em DMZ

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Segurança trazida pelo Plano de Disaster Recovery e garantia de recuperação do negócio em caso de desastre no site de Lisboa.

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho foi efectuado ao longo de cerca de 18 meses, encontrando-se actualmente em fase de on-going.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Nuno Girbal
Director de IAM, BCM e ITSM

Dr. João Penas
Manager de IAM, BCM e ITSM

Soluções de Automatização e Agilização de Entradas em Produção

Sonaecom

Edifício Sonaercom, Avenida D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa

A Sonaecom - Serviços de Comunicação SA - é, actualmente, um dos mais maiores geradores de tráfego de comunicações em Portugal. Actua em três áreas principais de negócio: Telecomunicações (Optimus e Clix); Media (Público) e Software e Sistemas de Informação (WeDo, Bizdirect, Mainroad e Saphety).

OBJECTIVOS

Deparando-se a Sonaecom com um grande aumento de esforço das suas equipas nas entradas em produção de serviços, decidiu automatizar parcialmente essa actividade.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Este projecto foi realizado pela equipa de Infra-estruturas da **NOESIS** residente no cliente. O projecto consistiu na prestação dos seguintes serviços:

- Levantamento de tecnologias transversais existentes no mercado para implementação do processo
- Testes com softwares que melhor se adequavam aos ambientes da organização.
- Escolha da ferramenta (RepliWeb)
- Execução - para aprovação - de plano financeiro para a solução (infra-estrutura e licenciamento)

- Implementação de infra-estrutura RepliWeb e criação de scripting necessário à mesma
- Instalação de Ambientes de Staging para serviços (imagem dos ambientes de produção onde são previamente executadas as pretensas entradas em produção e posterior replicação - on demand ou scheduled)
- Integração com CMDB – PVCS Dimensions (repositório de serviços/versões), para automatização de deployments nos ambientes de Staging

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Redução de esforço e de custos com as equipas técnicas, nomeadamente horas extra. Optimização das entradas em produção, ao nível da automatização do processo, fiabilidade e rapidez de execução.

ALGUNS NÚMEROS

O trabalho de levantamento e implementação foi efectuado ao longo de cerca de 12 meses, encontrando-se actualmente em fase de on-going.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Implementação da solução noutras empresas do grupo (por ex: Publico.pt).

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Nuno Girbal
Director de IAM, BCM e ITSM

Dr. João Penas
Manager de IAM, BCM e ITSM

NOESIS administra plataforma OutSystems da Sonaecom

Sonaecom

Edifício Sonaecom, Avenida D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa

A Sonaecom - Serviços de Comunicação SA - é, actualmente, um dos mais maiores geradores de tráfego de comunicações em Portugal. Actua em três áreas principais de negócio: Telecomunicações (Optimus e Clix); Media (Público) e Software e Sistemas de Informação (WeDo, Bizdirect, Mainroad e Saphety).

OBJECTIVOS

A Sonaecom decidiu externalizar os serviços de administração e suporte da sua plataforma OutSystems de forma a poder concentrar-se no desenvolvimento estratégico da sua actividade.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Integrado no Suporte à Produção na SonaeCom - Optimus, a equipa **NOESIS** suporta a Infra-estrutura e Plataforma OutSystems desde o seu início (2002), acompanhando a evolução da plataforma e efectuando as operações de instalação, upgrade e administração desde a primeira até à mais recente release.

Trata-se de uma plataforma crítica para o negócio com número elevado de transacções. Aloja serviços importantes para os clientes, como o SmsPro (Serviço de Campanhas SMS para clientes) e o Optimus Zone (Portal Móvel).

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Conta com as competências de consultores especializados e certificados na plataforma, aumentando a capacidade e fiabilidade da mesma.

Passou a usufruir de uma abordagem crítica constante e respectiva capacidade de tuning para resposta às recorrentes necessidades de melhoria e aumento de capacidade.

ALGUNS NÚMEROS

A responsabilidade da plataforma passa pela **NOESIS** desde 2002 e de forma continua.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Nuno Girbal
Director de IAM, BCM e ITSM

Move físico de Datacenter da Sonaecom

Sonaecom

Edifício Sonaecom, Avenida D. João II, Lote 1.06.2.4, 1990-095 Lisboa

A Sonaecom - Serviços de Comunicação SA - é, actualmente, um dos mais maiores geradores de tráfego de comunicações em Portugal. Actua em três áreas principais de negócio: Telecomunicações (Optimus e Clix); Media (Público) e Software e Sistemas de Informação (WeDo, Bizdirect, Mainroad e Saphety).

OBJECTIVOS

A Sonaecom precisava de um Datacenter moderno e construído de raiz para o alojamento dos seus sistemas.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

Os serviços da **NOESIS** consistiram em:

- Primeira fase - levantamento de toda a infra-estrutura e aplicações existentes na organização bem como da sua documentação
- Segunda fase - estudo da criticidade, SLAs e dependências de sistemas vs bases de dados vs aplicações, de forma a ser decidida a ordem de migração faseada
- Terceira fase – reorganização dos servidores a mover por fase e por rack
- Quarta fase - para minimização de possíveis problemas pós-move, fez-se a mudança de endereçamentos dos servidores para IP's a utilizar no novo Datacenter bem como as configurações aplicacionais implicadas
- Quinta fase – acompanhamento do move físico dos servidores para novo DC e testes aplicacionais quando reactivados

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Contou com consultores com know-how profundo e especializado nas arquitecturas, sistemas, bases de dados e aplicações existentes na organização, tendo minimizado de forma notável o risco associado a uma operação desta envergadura e criticidade.

ALGUNS NÚMEROS

O move de todo o Datacenter antigo para o novo foi efectuado num curto período para a envergadura do projecto e quantidade de sistemas envolvidos, em cerca de 10 meses.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Nuno Girbal
Director de IAM, BCM e ITSM

Dr. João Penas
Manager de IAM, BCM e ITSM

NOESIS implementa e administra plataforma Outsystems da ZON

ZON Multimédia

Avenida 5 de Outubro, nº 208, 1069-203 Lisboa

A ZON Multimédia é um grupo empresarial que fornece serviços de telecomunicações e entretenimento através de diversas infra-estruturas, nomeadamente a maior rede de fibra óptica existente no país. A ZON Multimédia integra o principal índice bolsista nacional, o PSI-20, liderando o mercado de Pay TV em Portugal.

OBJECTIVOS

A ZON adquiriu a plataforma OutSystems e sentiu a necessidade de contar com serviços especializados de forma a ter uma solução fiável, antes de integrar a sua responsabilidade no contrato de suporte contínuo que tem com a Accenture.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A equipa de suporte remoto da **NOESIS** suportou a Infra-estrutura e Plataforma OutSystems da ZON desde o seu início (2009) até Junho de 2010, acompanhando a evolução da plataforma e efectuando as operações de instalação e upgrade das diversas releases, até à passagem do serviço para o contrato de suporte que existe internamente com a Accenture. Trata-se de uma plataforma cada vez mais crítica para o negócio e onde se desenvolvem os actuais sistemas legacy da empresa.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Contou com as competências de consultores especializados e certificados na plataforma, aumentando a sua capacidade e fiabilidade.

Contou ainda com uma abordagem crítica constante e respectiva capacidade de tuning para resposta às necessidades crescentes de melhoria e aumento de capacidade.

ALGUNS NÚMEROS

Este serviço teve uma duração de 10 meses.

PESSOAS DE CONTACTO

Eng. Henrique Zacarias

Director de IT da ZON

Implementação SAN na Timor Telecom

Timor Telecom

Sala No.7
Hotel Timor
Av. Dos Martires da Patria (Caixa Postal 135)
Dili
Timor-Leste

A Timor Telecom nasceu em Outubro de 2002, depois de um grupo de accionistas nacionais e estrangeiros ter respondido ao concurso internacional lançado pelas Nações Unidas e pelo Governo Timorense, para a construção dos serviços de telecomunicações de Timor-Leste, sem qualquer custo para o Estado timorense.

Desde aí e praticamente do zero a empresa começou então a erguer a Rede Nacional de Telecomunicações de Timor-Leste.

Actualmente a Timor Telecom garante um acesso generalizado aos serviços de telefone fixo, móvel e Internet, sendo a responsável pela primeira rede de Telecomunicações Fixas e Móveis de Timor-Leste, estando em constante crescimento e melhoria.

OBJECTIVOS

Implementação de uma SAN baseada em tecnologia HP, para atribuir disco aos servidores, que irão suportar o Business Support System (BSS) da Timor Telecom, sistema este que visa cobrir as seguintes áreas:

- Product management
- Customer management
- Revenue management
- Order management

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A intervenção da NOESIS consistiu em fornecer os seus serviços especializados, bem como a sua experiência, ao nível da implementação e configuração de Storage empresarial.

Os serviços NOESIS, genericamente consistiram em:

- Configuração de Storage EVA8400;
- Configuração dos swiches de storage e backup;
- Criação e atribuição de LUNs aos servidores;
- Acompanhamento na configuração dos servidores, de modo a permitir o failover ao nível do acesso ao storage.

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Contou com a alocação dedicada de um especialista de storage para validação, acompanhamento e execução das configurações óptimas para o sistema em questão.

ALGUNS NÚMEROS

O projecto teve a duração de 3 semanas e envolveu a ligação do Storage com cerca de 16TB a 17 servidores e ligação a livreria de backups.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Possibilidade de ficar com serviço de Operation & Management 24x7 do sistema de Storage instalado bem como de sistema de Storage existente no segundo Data-Center.

PESSOAS DE CONTACTO

José Pedro Mendes
Manager

Upgrade SAN na Timor Telecom

Timor Telecom

Sala No.7
Hotel Timor
Av. Dos Martires da Pátria (Caixa Postal 135)
Díli
Timor-Leste

A Timor Telecom nasceu em Outubro de 2002, depois de um grupo de accionistas nacionais e estrangeiros ter respondido ao concurso internacional lançado pelas Nações Unidas e pelo Governo Timorense, para a construção dos serviços de telecomunicações de Timor-Leste, sem qualquer custo para o Estado timorense.

Desde aí e praticamente do zero a empresa começou então a erguer a Rede Nacional de Telecomunicações de Timor-Leste.

Actualmente a Timor Telecom garante um acesso generalizado aos serviços de telefone fixo, móvel e Internet, sendo a responsável pela primeira rede de Telecomunicações Fixas e Móveis de Timor-Leste, estando em constante crescimento e melhoria.

OBJECTIVOS

Upgrade de capacidade física da SAN baseada num EVA4400, com suporte aos servidores de Billing e SAP. Auditoria dos componentes ligados à SAN e análise dos servidores para eventuais problemas físicos.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A intervenção da NOESIS consistiu em fornecer os seus serviços especializados, bem como a sua experiência, ao nível da implementação e configuração de Storage empresarial. Os serviços NOESIS, genericamente consistiram em:

- Adição de 12 discos ao módulo do EVA4400;
- Validação do Upgrade;
- Criação de LUNs e atribuição das mesmas aos hosts;
- Acompanhamento na configuração dos servidores em cluster com alinhamento das LUNs;

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Contou com a alocação dedicada de um especialista de storage para validação, acompanhamento e execução das configurações óptimas para o sistema em questão, sendo também o single point of contact no processo de upgrade interagindo com as várias áreas no processo.

ALGUNS NÚMEROS

O projecto teve a duração de 2 semanas e consistiu no upgrade de capacidade aos hosts ligados ao storage em que se interveio.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Possibilidade de ficar com serviço de Operation & Management 24x7 do sistema de Storage instalado bem como de sistema de Storage existente no segundo Data-Center.

PESSOAS DE CONTACTO

José Pedro Mendes
Manager

Análise de performance, ambiente Sigma da Zon

ZON Multimédia

Avenida 5 de Outubro, nº. 208
1069-203 Lisboa
Freguesia de Nª. Senhora de Fátima
Portugal

A ZON Multimédia, Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, SA é um grupo empresarial português, cujos principais serviços são no ramo de TV por assinatura, Internet, distribuição de conteúdos audiovisuais, cinema e telecomunicações, visto a ZON ser a marca aplicada a cada um dos serviços: ZON Lusomundo (cinema e audiovisuais), ZON Netcabo (Internet), ZON TVCabo (televisão), ZON Phone (Telefone Fixo), ZON Conteúdos (distribuição de conteúdos) e, da recentemente criada, ZON Mobile (telecomunicações móveis).

- Retirar valores de performance no servidor
- Avaliar os valores e aplicando uma “rule of thumb”
- Nos valores que apresentavam desvios do expectável focar a análise
- Identificar hot-spots
- Analisar toda a configuração que poderia influenciar esses hot-spots (volume groups, distribuição de logical volumes, raid groups, utilização de volumes e distribuição dos mesmos
- Balanceamento dos recursos pelo cluster

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Com a análise feita ponto a ponto conseguiu-se detectar melhorias que resultaram em melhorias de performance, otimizando todos os recursos físicos e melhorar a redundância existente.

OBJECTIVOS

Analisar a arquitectura e storage do cluster da aplicação Sigma responsável pelo aprovisionamento.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A NOESIS, analisou toda a arquitectura, com nos vários componentes de sistema, base de dados, storage e aplicacional de modo a garantir uma visão global.

Os serviços NOESIS, genericamente consistiram em:

ALGUNS NÚMEROS

A análise teve a duração de 2 semanas e conseguiu-se identificar 3 pontos de falha na configuração, e melhorias de performance, nalguns processos para menos 3 horas.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Aprofundar a parceria de modo a contribuir continuamente com a optimização de toda a infraestrutura, seja em projectos pontuais ou num trabalho continuado.

PESSOAS DE CONTACTO

João Penas
Manager - Accenture

Analise de performance, ambiente Siebel da Zon

ZON Multimédia

Avenida 5 de Outubro, nº. 208
1069-203 Lisboa
Freguesia de Nª. Senhora de Fátima
Portugal

A ZON Multimédia, Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, SA é um grupo empresarial português, cujos principais serviços são no ramo de TV por assinatura, Internet, distribuição de conteúdos audiovisuais, cinema e telecomunicações, visto a ZON ser a marca aplicada a cada um dos serviços: ZON Lusomundo (cinema e audiovisuais), ZON Netcabo (Internet), ZON TVCabo (televisão), ZON Phone (Telefone Fixo), ZON Conteúdos (distribuição de conteúdos) e, da recentemente criada, ZON Mobile (telecomunicações móveis).

OBJECTIVOS

Analisar a performance num servidor HP superdome com a aplicação siebel, ligado a um equipamento XP12000.

COLABORAÇÃO DA NOESIS

A intervenção da NOESIS consistiu na análise de performance da solução de um ponto de vista da infra-estrutura, sobre suspeita estava a performance do storage de onde se focou mais a análise, no entanto uma análise ponto a ponto foi feita.

Os serviços NOESIS, genericamente consistiram em:

Retirar valores de performance no servidor

- Avaliar os valores de acordo aplicando uma “rule of thumb”
- Nos valores que apresentavam desvios do expectável focar a análise
- Identificar hot-spots
- Analisar toda a configuração que poderia influenciar esses hot-spots (volume groups, distribuição de logical volumes, raid groups, utilização de volumes e distribuição dos mesmos).

BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

Terem um recurso alocado à análise e especializado na área com uma visão global sobre a infra-estrutura serviu para confirmarem a suspeita que tinham, podendo deste modo focarem-se na resolução.

ALGUNS NÚMEROS

A análise teve a duração de 2 semanas e apesar de algumas alterações mais complexas na infra-estrutura, como resultado teve-se ganhos na ordem dos 30%.

PERSPECTIVAS FUTURAS

Aprofundar a parceria de modo a contribuir continuamente com a optimização de toda a infra-estrutura, seja em projectos pontuais ou num trabalho continuado.

PESSOAS DE CONTACTO

João Penas

Manager - Accenture