



# O MONITORAMENTO COMO UM SERVIÇO

---

## Monitoramento de Infra-estruturas de SaaS e TI - junho de 2007

---

O Software como Serviço (SaaS) evoluiu exponencialmente desde sua introdução, e está sendo rapidamente adotado por companhias como uma nova forma de adquirir e implementar aplicações corporativas. O SaaS é mais rápido, mais fácil e mais barato que o software tradicional, o que permite às empresas direcionarem seus orçamentos de TI à busca de vantagens competitivas, em vez de gastá-lo com manutenção.

O SaaS, também conhecido como software sob demanda, é a oferta de software como um serviço baseado em Internet, através de navegador de Web, em substituição a um produto que precisa ser adquirido, instalado, personalizado e mantido. O Salesforce.com é um bom exemplo de aplicação corporativa sob demanda que tem sucesso no mercado.

O SaaS reduz o risco de implementação das novas soluções, minimiza a necessidade de treinamento e transfere a responsabilidade dos upgrades para o fornecedor para dar continuidade a sua inovação. As pequenas e médias empresas são as maiores entusiastas do SaaS por causa de sua simplicidade e ROI mais vantajoso, quando comparados à manutenção de aplicações complexas, instalações especiais para servidores e equipes de TI especializadas.

As soluções de monitoramento de sistemas ou de infra-estruturas de TI são as únicas adequadas ao modelo de software como serviço. Os softwares tradicionais de gerenciamento de sistemas corporativos, inclusive IBM Tivoli, HP Openview, BMC Patrol, normalmente são aplicações cliente-servidor grandes e complexas, que exigem servidores e equipes de suporte de TI dedicados. Os produtos de monitoramento como serviço, como o Red Hat Command Center, oferecem vantagens significativas: implementação rápida, custos reduzidos, facilidade de uso e riscos menores. Todas essas vantagens implicam em sacrifício mínimo do controle e de customizações.



## BENEFÍCIOS PARA O CLIENTE

- **Implementação rápida:** O uso de software tradicional é dispendioso e demorado. Com o SaaS, a customização limitada e o aproveitamento da infra-estrutura já existente reduzem significativamente o trabalho de implementação. Como resultado, uma solução baseada em SaaS pode ser implementada em poucos dias, em contraste com as semanas ou meses que às vezes são exigidos para implementar softwares adquiridos empacotados.
- **Menor custo inicial:** Os pacotes de monitoramento de sistemas tradicionais têm custos iniciais mais altos, envolvendo taxas de licenças de software, servidores dedicados, e bancos de dados. Normalmente exigem a contratação de serviços profissionais para instalá-los e configurá-los. Os produtos SaaS, como o Red Hat Command Center, oferecem subscrições anuais significativamente mais baratas, e não exigem software e hardware adicional e gastos com configuração.
- **Menor custo de manutenção:** Visto que são as companhias de SaaS que gerenciam a tecnologia, seus serviços não requerem uma equipe de TI local para manter uma infra-estrutura de monitoramento complexa. Não há qualquer custo adicional para manter a saúde da solução de monitoração, o armazenamento de dados, os backups, o failover, ou os upgrades. Produtos como o Red Hat Command Center não exigem sequer pessoas ou habilidades especializadas. Sob o modelo de assinatura, além de os custos iniciais serem reduzidos, os custos futuros são conhecidos e previsíveis.
- **Facilidade de uso:** as soluções de SaaS de monitoramento oferecem uma interface Web simples para configuração e uso. Os softwares de monitoramento de sistemas tradicionais possuem geralmente muitas funções desnecessárias ou não desejadas, e muitas delas são difíceis de encontrar acessar.
- **Risco reduzido:** graças à interface Web, as soluções de SaaS são simples de configurar e utilizar. Os softwares de monitoramento de sistemas tradicionais normalmente requerem um demorado processo de instalação e configuração. O tempo prolongado de configuração implica em risco mais alto, pois em geral, projetos muito 'grandes' nunca são concluídos e o dinheiro é desperdiçado em configurações parciais ou soluções de monitoramento subutilizadas.
- **Upgrades transparentes e lançamentos freqüentes de funcionalidades:** No SaaS, os upgrades de software e os novos recursos e funcionalidades são atualizados e agregados periodicamente como parte do serviço.
- **O upgrade de software de aplicação corporativa tradicional pode ser demorada, incômoda e dispendiosa para uma empresa.** As despesas com upgrades são gastos importantes e embutidos nos softwares de monitoramento de sistemas tradicionais por causa das atualizações freqüentes e nas mudanças de versão das aplicações que estão sendo monitoradas.
- **Fácil acessibilidade e escalabilidade:** As aplicações de SaaS são acessíveis de qualquer lugar via Internet. Esse pode não ser o caso das soluções de monitoramento tradicionais baseadas em ambientes cliente-servidor. Além disso, as aplicações baseadas em SaaS são projetadas para serem escaláveis, por diversos clientes e de locais diferentes, com incrementos de custo previsíveis para o cliente.
- **Segurança e SLA:** As aplicações de SaaS são projetadas para altos níveis de segurança, e as companhias de SaaS monitoram a segurança de forma bem agressiva. Os fornecedores de SaaS também oferecem acordos de nível de serviço (SLAs) bastante rígidos em termos de disponibilidade dos serviços e privacidade dos dados.
- **Maior cuidado com o cliente:** O sucesso do modelo de SaaS está baseado na continuidade das subscrições de serviços. Isto implica em menores riscos de dependência do fornecedor. Os fornecedores de SaaS tendem a ser altamente

receptivos às informações e sugestões do cliente e à quaisquer questões envolvendo serviços, visto que os clientes não são obrigados a assinar acordos de licenciamento de longo prazo.



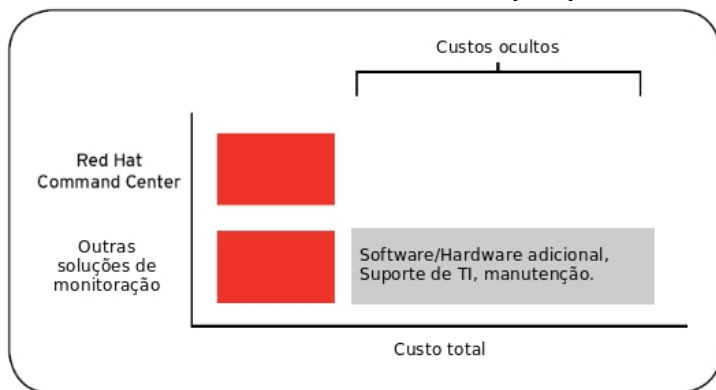
## POTENCIAIS DESVANTAGENS

- Perda de controle e customização: Visto que o software é rodado pelo fornecedor de SaaS, os clientes têm menos controle sobre a aplicação. As soluções de monitoramento internas são realmente mais personalizáveis que as aplicações de monitoramento SaaS. Isso pode representar problema para as grandes integrações customizadas. Os fornecedores de SaaS tendem a oferecer APIs do tipo Web services para proporcionar flexibilidade.
- Custos de implementações muito grandes: As implementações grandes e complexas, que exigem várias customizações podem obter maior valor durante um período mais longo de tempo usando soluções de monitoramento internas tradicionais.
- Questões de segurança e privacidade: No modelo SaaS, os dados de monitoramento são transmitidos e armazenados fora da Segurança de firewall do cliente e as questões de privacidade dependem do SLA oferecido pelo fornecedor de SaaS.
- Desempenho e acesso off-line: A perda de conectividade pela Internet significa que a aplicação e os dados tornam-se inacessíveis. O próprio serviço poderia ter o desempenho prejudicado na ocorrência de problemas de conectividade.
- A maioria destas desvantagens é resolvida por fornecedores competentes e respeitáveis, com a ajuda de produtos eficazes e acordos de nível de serviço. O Red Hat Command Center oferece exportação de dados de monitoramento para análise off-line, e altos padrões no que se refere a desempenho, segurança e privacidade de dados.

## CONCLUSÃO

O modelo de entrega de software como serviço aplicado ao monitoramento da infraestrutura de TI (monitoramento como serviço) oferece uma significativa proposição de valor envolvendo implementações mais rápidas, simplicidade e custos menores para empresas que não desejam ou não possuem recursos para manter internamente soluções de monitoramento mais complexas.

### SEM CUSTOS EMBUTIDOS. RETORNO (ROI) MAIS RÁPIDO.



© 2007 Red Hat, Inc. Todos os direitos reservados. Red Hat, Red Hat Enterprise Linux, o logotipo Shadowman e JBoss são marcas registradas da Red Hat, Inc. nos EUA e em outros países. Linux é uma marca registrada da Linus Torvalds. Todas as outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos donos.