

Estudo de Caso

A Beta Móveis

A Beta Móveis é uma empresa moveleira que está situada no Pólo Moveleiro de Arapongas, no norte do Paraná. Ela atua no mercado de móveis há mais de 15 anos oferecendo uma linha diversificada de móveis, fabricados com matéria prima reflorestada. Atualmente a Beta Móveis está em uma posição de destaque no mercado paranaense, seus produtos são conhecidos por sua qualidade, design inovador e exclusivo. A linha de produtos atual da empresa é composta por móveis para quarto, sala, cozinha e escritório.

A Beta Móveis está passando por um período de expansão visando alcançar o mercado internacional. Em 10 anos a empresa pretende alcançar uma posição de destaque no mercado de móveis da América do Sul e utilizará a Tecnologia da Informação como meio para alcançar este objetivo.

O Projeto Contact Web

O setor de TI da Beta Móveis desenvolveu o sistema **Contact Web** para auxiliar o contato com seus revendedores. O sistema permite que os revendedores, através do site da empresa, obtenham toda a lista de produtos e lançamentos com fotos detalhadas, assim como suas características e materiais utilizados em sua confecção. Também é possível aos revendedores realizarem encomendas de toda a linha de produtos da Beta Móveis.

Para os que tenham interesse em revender os produtos da Beta Móveis, foi desenvolvida uma área especial para que eles possam ter uma visualização parcial dos produtos e possam cadastrar suas empresas. Após a confirmação do cadastro, o novo revendedor terá acesso à área restrita e então, poderá realizar suas encomendas.

O **Contact Web** foi um dos principais projetos idealizados pela Beta Móveis e foi concluído dentro dos prazos e custos estimados.

Infra-Estrutura de TI

A infra-estrutura de TI da Beta Móveis é composta por um *firewall*, um servidor *web*, um servidor de banco de dados, um servidor de *e-mail* e pelos computadores que compõem sua rede interna, ver Figura 1.1.

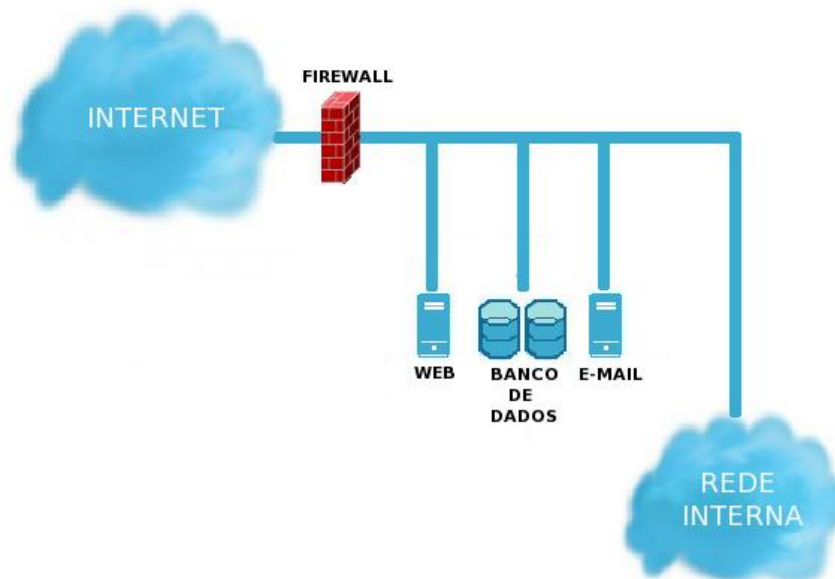


Figura 1.1: Arquitetura de Rede da Beta Móveis.

O *firewall* tem como objetivo bloquear o acesso indevido de usuários da rede externa à rede interna da organização e permitir somente o acesso ao site da organização e ao serviço de *e-mail*. No servidor *web* estão hospedados o site da empresa, o sistema **Contact Web** e o *web mail*, sendo que este permite que os usuários da empresa visualizem e enviem seus *e-mails* diariamente. Por medidas de segurança, o servidor de banco de dados só pode ser acessado pelo servidor *web* e não permite que usuários da internet, mesmo que burlando o *firewall*, acessem seus dados.

Toda a infra-estrutura de TI está localizada em um mesmo prédio que não possui nenhum tipo de sistema contra incêndio, existem apenas alguns extintores para casos de emergência. Como a princípio não existia o sistema *web* para manter em funcionamento 24 horas por dia, a empresa não possui geradores e *no-breaks* para casos de falta de energia. Existe apenas um acordo de nível de serviço estabelecido com a fornecedora de energia que garante o restabelecimento do serviço em 1 hora.

A área onde estão localizados os servidores não dispõe de controles de acesso, qualquer funcionário pode circular livremente. Nesta área são mantidas em um armário de madeira, as fitas com os *logs* dos servidores. Ademais, não é necessária autenticação e não existe nenhum controle de permissão para obter acesso a rede interna da organização e a internet.

Alguns Problemas Enfrentados Pela Beta Móveis

O sistema **Contact Web** ajudou a Beta Móveis a conseguir novos revendedores, tornando-a mais conhecida no cenário nacional. Porém nos últimos meses, a empresa está passando por diversos problemas relacionados à indisponibilidade do serviço.

Algumas vezes em que o serviço estava fora de operação foi devido a queda de energia na empresa, mas teve situações em que apenas o servidor *web* ficou indisponível.

Os administradores da rede suspeitam que, a indisponibilidade do serviço, pode ter sido causada por alguma tentativa de invasão vinda da internet ou até mesmo vinda da rede interna da organização. Também existem suspeitas de que está havendo roubo de informações da empresa.

Com a indisponibilidade do serviço em horários comerciais alguns revendedores estão reticentes ao uso do sistema e com isso a Beta Móveis está perdendo muitas vendas.

Dados a serem considerados na elaboração do Plano do Projeto

- O prazo para resolver os problemas e implementar uma solução é de 6 meses;
- A aquisição de equipamentos deverá ser realizada junto a um fornecedor Chinês;
- A equipe da Beta Móveis possui sérios problemas técnicos;
- A direção da Beta Móveis pretende gastar até R\$ 1.000.000,00;
- O Sistema deve funcionar 7 x 24;
- Um serviço de Service Desk deve ser implantado e deverá funcionar também 7 X 24;
- O gerente do Projeto será o Prof. Mamão;
- Existe a possibilidade, mesmo que remota, da empresa construir uma Fábrica no Nordeste ainda este ano, porém, os serviços de TI ficarão na Matriz em Arapongas;
- Atualmente, o sistema **Contact Web** é mantido pela própria empresa, porém, este projeto de reestruturação da área de TI da empresa prevê que o sistema deverá ser mantido por uma terceirizada. Esta terceirizada é uma empresa criada por ex-funcionários da própria Beta Móveis, e que deverão manter o mesmo padrão de qualidade, inclusive o de teste.
- Espera-se também uma reestruturação total da área de TI, criando-se novos cargos, nova hierarquia, etc.

Desenvolva o termo de abertura e a wbs do projeto.