Transformação Digital XY (Ir ou não para a Nuvem?)

Avaliando as melhores práticas de mercado bem como as necessidades de evolução do segmento, o time de arquitetura conseguiu avaliar que o melhor caminho a seguir, é a utilização de uma solução privada (uso exclusivo da nossa organização) de computação em nuvem. Com isso, em um estudo prévio, já há uma estimativa de otimização de recursos financeiros e de infraestrutura de TI.

Nessa nova rodada do projeto de transformação digital, discutiremos dois grandes temores levantados em nossa última reunião, que foram:

* Compartilhamento indesejado de dados sensíveis (com outras empresas ou pessoas)
* Retorno sobre o investimento (ROI)

**Compartilhamento indesejado de dados sensíveis**

Impreterivelmente na utilização de computação em nuvem, sempre houve a necessidade de garantirmos a segurança da informação de forma corporativa. Para este projeto, selecionaremos um fornecedor que esteja *compliance* com os processos **internos** (Governança Corporativa), **externos** (normas e legislações impostas por governos ou agências reguladoras) e de **provedor de serviços de nuvem** (legislações e regras internacionais).

Abaixo estão alguns processos que auxiliarão no entendimento do questionamento enviado a TI, utilizados atualmente na governança corporativa – framework Cobit, e que precisarão ser avaliados em conjunto com o fornecedor da solução de computação em nuvem.

* Garantir a Segurança dos Sistemas

A solicitação, a emissão, a suspensão, a modificação e o bloqueio de contas de usuário e dos respectivos privilégios sejam tratados por procedimentos de gestão de contas de usuário.

* + Permitir acesso a dados críticos e confidenciais somente a usuários autorizados
  + Identificar, monitorar e reportar vulnerabilidades e incidentes de segurança
  + Detectar e solucionar acessos não autorizados às informações, aplicações e infraestrutura
  + Minimizar impacto de vulnerabilidade
* Gerenciar serviços terceirizados

Serviços que sejam satisfatórios e transparentes do ponto de vista de benefícios, custos e riscos.

* + Estabelecer papeis e responsabilidades bilaterais
  + Monitorar entrega de serviços e cumprimento dos acordos
  + Garantir a conformidade de padrões internos e externos
  + Assegurar a possibilidade da continuação da relação
* Gerenciar o desempenho e capacidade

Otimizar o desempenho da infraestrutura, recursos e capacidades de TI em resposta às necessidades do negócio. Principalmente na relação de indisponibilidade e resposta de transações.

* + Monitorar o atendimento dos SLAs
    - SLA de atendimento - garantindo o tempo máximo que uma requisição de sua equipe demorará para ser atendida
    - SLA de indisponibilidade - máximo de tempo que um serviço pode ficar fora do ar
  + Minimizar falhas nas transações
  + Minimizar tempo de indisponibilidade
  + Otimizar recursos de TI
* Assegurar a Continuidade dos Serviços

Assegurar impacto mínimo aos negócios no caso de uma interrupção nos serviços de TI.

* + Estabelecer um plano de contingência de TI que dê sustentação aos planos de continuidade de negócio
  + Desenvolver planos de continuidade de TI que possam ser executados, testados e mantidos
  + Minimizar a probabilidade de interrupção de serviços de TI
* Educar e treinar os usuários

Uso de forma efetiva e eficiente das aplicações e soluções tecnológicas, e conformidade do usuário com as políticas e os procedimentos.

* + Estabelecer programa de treinamento para usuário de todos os níveis (mudança de cultura e adequação a novas metodologias)
  + Transferir conhecimento aos usuários das soluções tecnológicas
  + Conscientizar os usuários sobre riscos e responsabilidades envolvidas na aplicação de soluções tecnológicas

Outros processos serão revisitados em tempo de RFI / RFP e serão anexados ao projeto.

**ROI**

Dentro do processo tradicional de gerenciamento do investimento de TI, temos a busca contínua e visível da relação custo-benefício da TI e sua contribuição para a lucratividade do negócio com serviços integrados e padronizados que satisfaçam às expectativas do usuário final. E com isso podemos medir o ROI referente a aquisição de uma plataforma de Billing por exemplo, pois já teremos a definição de infraestrutura necessária e muitas vezes até superdimensionada.

Para o projeto de transformação digital, propomos uma avaliação do ROI inicial e o cálculo periódico desse indicador após início do projeto. Pois, quando falamos de computação na nuvem, envolvemos outros tipos custos e benefícios como: custos de utilização variáveis (sazonalidade), custos de solução (IaaS, SaaS, etc), mudança organizacional, agilidade sistêmica, transferência de CAPEX para OPEX, etc.