

| Proposta Técnica - Zurich - DevSecOps

Proposta Técnica - DevSecOps e ITSM 24/7

Introdução

A Zurich busca otimizar seus processos de desenvolvimento, implantação e suporte através de soluções robustas em DevSecOps e atendimento ITSM 24/7. Esta proposta apresenta um plano técnico detalhado para atender à RFP, com foco na criação de 50 pipelines mensais, gestão de 1.000 pipelines já existentes e um suporte eficiente para operações de ITSM.

Plano de Trabalho DevSecOps

1. Implantação de Pipelines

- **Tempo estimado por pipeline:** 16 horas (assumindo dependências previamente resolvidas).
- **Meta mensal:** Criação de 50 pipelines.
- **Horas mensais necessárias:** 800 horas (50 pipelines x 16 horas/pipeline).

2. Gestão de Pipelines Existentes

- **Volume mensal:** 1.000 pipelines.
- **Estimativa de manutenção:** Cada pipeline demanda, em média, 2 horas por mês para ajustes e melhorias, podendo utilizar a horas projetadas para a criação das pipelines.

3. Atividades Principais

- **Planejamento e Padronização:**
 - Reuniões iniciais para definição de objetivos e responsabilidades.
 - Padronização de repositórios para conformidade com normas de segurança e codificação.
- **Configurações e Integrações:**
 - Criação de Agent Pools e Service Connections.
 - Integração de ferramentas como VeraCode e ServiceNow.
- **Automatização e Monitoramento:**
 - Desenvolver arquivos .yaml para builds e releases.
 - Implementação de testes automatizados (unitários, integração e e2e).
 - Configuração de monitoramento e logging para visibilidade e diagnóstico.
- **Processo de Deploy:**
 - Implantar em ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção, incluindo abertura de GMUDs.
- **Encerramento e Melhoria Contínua:**

- Documentar entregas realizadas e lições aprendidas.

4. Possíveis impactos

- As horas estimadas para a criação foram calculadas com base no tempo médio necessário para realizar a automação. Esse tempo pode ser otimizado à medida que o processo amadureça. No entanto, podem ocorrer impactos caso as demais áreas envolvidas enfrentem dificuldades para entregar os seguintes itens:
 - Configuração do Agent Pool;
 - Configuração do Service Connection;
 - Preparação dos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção.

5. Benefícios para o Cliente

- **Redução do Tempo de Deploy:** A automação de pipelines reduz significativamente o tempo de implantação, acelerando a entrega de valor ao negócio.
 - **Aumento da Qualidade do Software:** Testes automatizados integrados garantem maior consistência e reduzem erros em produção.
 - **Maior Eficiência Operacional:** A automação de tarefas repetitivas permite que os desenvolvedores foquem em iniciativas mais estratégicas.
 - **Visibilidade e Controle:** Monitoramento contínuo proporciona diagnóstico proativo e resolução rápida de problemas.
 - **Segurança Integrada:** Com verificações automáticas, os pipelines garantem conformidade com padrões de segurança e regulações.
-

Plano de Trabalho ITSM 24/7

1. Escopo de Serviços

- **Gerenciamento de Incidentes:**
 - Suporte 24/7 para incidentes críticos com resposta em até 1 hora.
 - Resolução de incidentes não críticos em até 24 horas.
- **Gerenciamento de Problemas:**
 - Identificação de causas-raiz para prevenção de incidentes futuros.
 - Desenvolvimento de soluções permanentes.
- **Gerenciamento de Mudanças:**
 - Planejamento e coordenação de mudanças em sistemas.
 - Testes e validação de atualizações antes da implantação.
- **Gerenciamento de Configuração:**
 - Manutenção precisa do modelo de dados (CSDM).
 - Auditorias regulares para consistência e precisão.

2. Modelo de Trabalho para Suporte 24/7

- Escala de trabalho: 4 pessoas trabalhando em regime de 12/36.
- **Cobertura Contínua:**

- Um profissional presente a cada turno de 12 horas para atender incidentes críticos e não críticos.
- Rotatividade planejada para garantir descanso adequado e disponibilidade total.
- **Benefícios:**
 - Redução de sobrecarga sobre os profissionais.
 - Melhor distribuição de tarefas e agilidade no atendimento.

3. **Benefícios para o Cliente**

- **Alta Disponibilidade:** Suporte 24/7 garante operações ininterruptas e respostas rápidas a incidentes.
- **Prevenção de Problemas:** Identificação proativa de causas-raiz reduz a recorrência de incidentes.
- **Gestão Eficiente de Mudanças:** Planejamento rigoroso minimiza riscos e interrupções nas operações.
- **Conformidade e Controle:** Auditorias regulares e manutenção de configurações garantem operações seguras e confiáveis.

4. **SLA**

- **Disponibilidade:** 99,9%.
- **Tempo de Resposta:** Incidentes críticos: 1 hora. Incidentes não críticos: 8 horas.
- **Tempo de Resolução:** Críticos: 8 horas. Não críticos: 24 horas.

5. **Cronograma**

- **Início:** Alinhamento com stakeholders e integração de ferramentas.
- **Execução:** Operação contínua com revisão trimestral.
- **Fechamento:** Relatórios anuais de desempenho.

Conclusão

A implementação e gestão dos pipelines, aliada ao suporte ITSM 24/7, garantirá à Zurich alta eficiência operacional, segurança e escalabilidade. Nosso foco está em entregar valor contínuo, alinhado às necessidades estratégicas da Zurich.