



## ARTIGO: Dossier Administração Pública – in Semana Informática Março 2011

### CLOUD COMPUTING FLEXIBILIDADE, OPTIMIZAÇÃO DE RECURSOS E MAIOR EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

CLÁUDIA ROBERTO  
GESTÃO DE PRODUTO PT PRIME

A Administração Pública tem vindo a deparar-se com um conjunto de desafios que vêm exigir mudanças profundas ao nível da sua organização e do seu modelo de prestação de serviços.

O contexto de mudança exige a racionalização de recursos, o incremento da qualidade de serviço e a gestão mais eficiente da actividade. Neste enquadramento, o sector da Administração Pública tenderá a dar especial enfoque à racionalização de custos com TIs, surgindo o cloud como uma verdadeira oportunidade para fazer face à complexidade e dimensão dos processos internos/externos, aos elevados volumes e graus de confidencialidade e segurança da informação, à dispersão e heterogeneidade das estruturas, e aos requisitos crescentes no que respeita à minimização de tempos de resposta e à integração de sistemas.

O Cloud Computing é um modelo inovador de acesso a um conjunto de recursos TI (desde infra-estrutura a aplicações) via Internet e/ou rede privada, orientado à subscrição de serviços em função das necessidades de negócio a cada momento, através de um portal de self-care. Este novo modelo de serviço integra novos processos de automação no provisioning e gestão de

capacidade, dotando as soluções TI de maior agilidade e flexibilidade. O novo paradigma do Cloud permite adequar os custos e a tecnologia às necessidades dos vários Organismos Públicos, a cada momento, reduzindo os respectivos níveis de investimento.

Não obstante, a adopção inteligente de soluções cloud exige antecipadamente um conjunto de informação, para além de tomadas de decisão disruptivas em relação à actual arquitectura e a eventual necessidade de mudança em alguns processos da Organização.

Nesse sentido, apontamos um conjunto de questões indispensáveis à elaboração da estratégia cloud, de modo a que a implementação e utilização deste modelo responda correctamente às expectativas e requisitos de cada Organismo da Administração Pública.

### 10 Questões estratégicas para estar nas nuvens

#### 1. QUALIDADE DO SERVIÇO/QUALITY OF SERVICE (QoS) DE REDE

O modelo cloud é executado sobre a rede de comunicações, sendo os recursos disponibilizados e acedidos via portal self-care. Assim, a disponibilidade da rede é um aspecto crítico.

Num contexto público (via Internet) não é possível garantir a disponibilidade da rede, ou assumir responsabilidades sobre quebras de performance. No contexto privado é essencial avaliar a adequabilidade do tipo de rede à utilização cloud, equacionando níveis de redundância, sistemas de controlo e



segurança e SLAs.

## 2. LOCALIZAÇÃO DO DATA CENTER

No modelo cloud a virtualização é uma das tecnologias base. Mas quer se trate de uma máquina virtual ou de uma instanciação aplicacional, os dados estão fisicamente num Data Center. A sua localização assume um aspecto crucial quando avaliada em função do quadro legal relativo à propriedade da informação, da regulamentação do sector, de infra-estruturas de comunicação e da política interna da Organização.

## 3. PLANOS DE MIGRAÇÃO

No plano de migração legacy (soluções actuais em modelo não-cloud) to cloud é importante avaliar as características de cada sistema e impacto no negócio, avaliando os benefícios/riscos cloud versus legacy. Para além de questões sobre ambientes de desenvolvimento e campanhas ocasionais, é importante avaliar a criticidade das aplicações, nível de maturidade, ritmo de evolução, volume e tipo de acessos. E os planos cloud-legacy? Quais as possibilidades e condições para migrar serviços cloud?

## 4. OS “MUST HAVE” DO PRESTADOR DE SERVIÇOS CLOUD

A diversidade e o número crescente de prestadores de serviços são aspectos que adicionam complexidade na selecção do parceiro cloud. No entanto, características como a experiência TI, dimensão, integração da oferta com comunicações e localização do Data Center são factores chave para o sucesso da solução cloud.

## 5. ASPECTOS CONTRATUAIS

A prestação e a utilização de serviços cloud devem ser regidas por condições de responsabilidade do prestador de serviços e do Cliente. Entre outros, deverá ser acautelada a regulação da: prestação dos serviços, gestão de subscrições, termos de responsabilidade e de rescisão. O contrato é uma garantia de responsabilidade, credibilidade e controlo para a Organização.

## 6. SEGURANÇA

Na rede privada o acesso é condicionado e existe um conjunto de procedimentos de encriptação, confidencialidade e segurança. Se a Organização dispõe de reporting de segurança é crítico que o analise à luz da utilização cloud. Que serviços de segurança disponibilizados reforçam e/ou colmatam eventuais lacunas? Outro ponto importante é a actualização da estrutura hierárquica de acessos para a gestão e utilização de serviços cloud.

## 7. DISASTER RECOVERY

É crítico actualizar os planos de disaster recovery em função das soluções cloud adoptadas. Que opções de backup e disaster recovery apresentam os serviços cloud? Se a Organização utiliza uma solução cloud como ambiente de disaster recovery quais os Recovery Point Objective (RPO) e Recovery Time Objective (RTO)?

## 8. PROCESSOS INTERNOS

O cloud proporciona agilidade e flexibilidade com automatismos, real-time e pay-per-use, entre outras vantagens. Os processos internos da Organização acompanham esta dinâmica? Permitem retirar valor dos benefícios cloud? Por outro lado, o cloud poderá ser um enabler de optimização dos processos internos da Organização.

## 9. SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Avarias, quebras de disponibilidade, dificuldades de utilização... É crítico conhecer e analisar a viabilidade dos canais de atendimento, tempos associados ao suporte e assistência técnica, e custos associados a estes processos.

## 10. VISÃO INTEGRADA DA ARQUITECTURA IT: CLOUD + LEGACY

A arquitectura IT das Organizações irá convergir para um misto entre soluções legacy, soluções cloud, ambientes in-house, ambientes em outsourcing, contextos públicos, híbridos e privados. Embora seja utópico exigir um único sistema de gestão



que integre todas estas vertentes, é obrigatório ter como requisito estratégico uma visão e gestão integrada das mesmas. Um ponto de partida deverá ser a análise das plataformas de gestão integradas disponibilizadas pelo prestador de serviços, e a abertura de APIs e nível de customização de reporting.

## Smart Computing PT

Atenta às actuais tendências do mercado e antecipando as necessidades dos seus Clientes, a PT aposta estrategicamente na nova geração de soluções cloud. Esta oferta foi concebida endereçando os requisitos de rapidez, flexibilidade, automatismo e escalabilidade indispensáveis para que o dimensionamento da arquitectura TI seja estruturado em função das necessidades do negócio, a cada momento.

[www.smartcloudpt.pt](http://www.smartcloudpt.pt)