

Aumento da resiliência operacional com suporte e serviços de TI

■ Destaques

Suporte de infraestrutura

Visibilidade e priorização de riscos de TI

Gerenciamento de riscos com serviços de suporte proativo

Gerenciamento de riscos com uma estratégia consolidada de suporte a data center

Testes de resiliência operacional

Com o constante aumento dos incidentes de cibersegurança, não é uma surpresa observar o surgimento de legislações voltadas para a resiliência operacional do setor financeiro. Seja com a Lei de resiliência operacional digital (DORA) da União Europeia, orientações regulatórias como a SR 20-24, as Práticas adequadas para fortalecer a resiliência operacional dos EUA ou a Orientação sobre riscos e resiliência operacionais do Canadá, essas regulamentações estão elevando as expectativas sobre as instituições financeiras em relação à governança, à identificação e ao gerenciamento de riscos, assim como resiliência operacional e gerenciamento de riscos de terceiros. Obviamente, o objetivo final é garantir que as organizações financeiras estejam preparadas com a estratégia correta para prevenção e recuperação proativa diante de ataques cibernéticos, corrupção de dados, falha catastrófica do sistema ou outros tipos de incidentes. Em muitos casos, a não conformidade e/ou omissão podem resultar em penalidades financeiras severas para as empresas envolvidas.

A IBM conta com uma gama de serviços e soluções para permitir que as instituições financeiras possam garantir a segurança e a resiliência operacional. A IBM® Consulting presta serviços para avaliação, governança e controles de riscos, além de gerenciamento de riscos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) de terceiros. As soluções de software da IBM reduzem o tempo para automatizar a descoberta e a governança de dados em até 90%¹, ajudando na conformidade e na geração de relatórios. Os serviços de segurança de dados IBM ajudam a proteger os dados e automatizar a auditoria de conformidade. O IBM® Security proporciona relatórios e gerenciamento de incidentes, o IBM® Security X-Force oferece serviços para detecção e recuperação de incidentes, detecção e resposta gerenciadas, enquanto o IBM® Control Desk with Maximo ajuda a organização a gerenciar e relatar os ativos críticos.

Além desses serviços e soluções, a IBM acredita que o suporte e os serviços de TI podem ser um elemento importante nos constantes requisitos de resiliência operacional. O IBM® TLS ajuda os clientes com serviços e soluções de suporte que fornecem identificação proativa e remediação de possíveis problemas antes que eles ocorram.

Suporte de infraestrutura

A resiliência operacional depende de uma infraestrutura que funcione de maneira eficiente e segura. Isso significa equilibrar constantemente os custos e recursos envolvidos na implementação de novas tecnologias, como nuvem híbrida ou containerização, com a necessidade de manter pelo menos contratos de suporte básico para hardwares e softwares em produção. De acordo com a IDC, “as empresas devem priorizar os serviços de suporte de TI conforme a criticidade da carga de trabalho, vendo isso como um investimento na preservação do valor comercial desses sistemas e contando com os fornecedores para um desempenho otimizado”. O relatório também aponta que as empresas entrevistadas estão atualmente economizando 290 horas de downtime com contratos de servidores, armazenamento e suporte de rede; de forma mais explícita, estão evitando 79 horas de downtime não planejado graças a ferramentas de suporte preditivo e proativo. ² Parece que quanto mais crítica for a carga de trabalho, mais se deve considerar o suporte proativo.

Para gerenciar com eficácia mais de seis milhões de tickets de atendimento por ano, a IBM conta com uma infraestrutura de suporte global que inclui ferramentas baseadas em IA, como Call Home, Remote Technical Support (RTS) e Cognitive Support Platform (CSP). O suporte remoto da IBM foi projetado para fazer conexão automática, executar análises de diagnóstico e recuperar/resolver a maioria dos problemas, geralmente dentro de uma hora. As equipes internas de suporte remoto resolvem 74% dos problemas de hardware e software da infraestrutura da IBM.³ Os líderes de disponibilidade ao cliente e os gerentes de encaminhamento de questões técnicas e de projetos garantem o tratamento oportuno de situações críticas, tanto remotamente quanto no local. A abordagem de suporte em camadas com especialistas do IBM® Expert Care e do IBM® Multivendor Enterprise Care permite que os clientes escolham o melhor nível de suporte com base em suas necessidades.

Visibilidade e priorização de riscos de TI

Uma das principais perguntas que as organizações deveriam fazer é como podem monitorar e avaliar proativamente os riscos de TI para quantificar e priorizar os mais críticos. A visibilidade de toda a infraestrutura de TI pode ser difícil e os riscos mudam frequentemente. Mesmo assim, a visibilidade não é suficiente. Os riscos precisam ser conhecidos, avaliados e priorizados em planos de ação oportunos, para gerenciar de maneira eficaz os mais críticos desde o início.

O IBM® Support Insights, incluído nos contratos de suporte de garantia e manutenção de infraestrutura da IBM, oferece visibilidade de toda a infraestrutura de TI, além de alertas sobre possíveis problemas e ações recomendadas para determinados fornecedores. Esse serviço baseado em nuvem atua como um painel único, unificando a experiência do atendimento em toda a infraestrutura da IBM e de vários fornecedores, oferecendo insights baseados em análise de dados, gerenciamento de inventário e recomendações de manutenção preventiva. A assinatura do IBM Support Insights Pro proporciona benefícios extras, incluindo priorização de insights de vulnerabilidades de segurança e ciclo de vida, sistema operacional recomendado e níveis de firmware, com foco atual nos insights do IBM® Power e CISCO.

O Support Insights apresenta alertas de diversos fatores de risco, que incluem vulnerabilidades de segurança, cobertura do suporte, riscos do sistema operacional/firmware e riscos de hardware. Além dos alertas contínuos, a ferramenta apresenta pontuações de risco com uma visão rápida das possíveis ameaças ao ambiente de TI.

As categorias de pontuações de risco são calculadas com dados e insights de diversas fontes e análises:

- Segurança: Common Vulnerabilities and Exposures (CVEs) para níveis conhecidos de sistemas operacionais e firmware
- Cobertura: eventos relacionados à expiração de contratos e garantias
- Firmware: eventos relacionados ao término do suporte/fim-de-ciclo dos software e à diversidade de sistemas operacionais e firmwares
- Hardware: eventos relacionados ao término do suporte/fim-de-ciclo de hardware (somente para infraestrutura da IBM) e notificações de campo do fornecedor (somente para Cisco)

Isso ajuda a conhecer os riscos, além de fornecer as informações e insights necessários para proporcionar eficácia no direcionamento e na mitigação dos possíveis resultados negativos associados aos ativos em questão. Os alertas incluem uma pontuação de risco (alto, médio, baixo) determinada com base no tipo, na prioridade e no prazo (imediate versus projetado) do risco. Isso permite à organização priorizar com rapidez os esforços de mitigação baseados nos níveis de risco. Os alertas também apresentam recomendações específicas de mitigação que incluem sugestões e opções específicas para remediar o problema em questão. Dependendo da categoria de risco, as recomendações podem incluir informações sobre correções a serem aplicadas, versões para atualização, opções de substituição recomendadas, entre outros. Nem todos os alertas têm recomendações específicas, mas geralmente fornecem orientações de melhores práticas para ajudar a mitigar o risco do alerta.

Gerenciamento de riscos com serviços de suporte proativo

A visibilidade do risco de TI é o ponto de partida, mas cabe à equipe de TI da organização, muitas vezes já sobrecarregada, acompanhar os alertas e tomar as ações de mitigação apropriadas em tempo hábil. Em 2022, o XForce identificou 23.964 vulnerabilidades de segurança.⁴ Depois que os alertas são publicados, a organização precisa analisar, decidir os que precisam ser tratados primeiro e, em seguida, iniciar ações de mitigação. Complementar a equipe de TI com suporte proativo prestado pelo fornecedor pode permitir que as organizações priorizem ações de manutenção diária, que muitas vezes podem ser adiadas por problemas inesperados e projetos estratégicos de TI.

A IBM trabalha com os clientes na personalização dos serviços de suporte, para oferecer tanto soluções reativas quanto proativas. Alguns exemplos dos diversos serviços de atendimento que a IBM pode executar em substituição à equipe de TI são:

- Ponto único de contato para questões de gravidade 1 e 2
- Determinação, identificação da origem e resolução dos problemas
- Planos de suporte personalizados que incluem processos operacionais e de manutenção, estrutura de suporte atual, aplicações críticas, cenários críticos de queda de sistemas e energia, além do ambiente
- Relatórios com resumos das atividades de serviço em relação a problemas relatados com recomendações proativas
- Documentação e manutenção dos requisitos de disponibilidade
- Análises de desempenho e recomendações de melhoria
- Execução de serviços preventivos

Conte com os IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica em pleno funcionamento, 24x7

Gerenciamento de riscos com uma estratégia consolidada de suporte a data center

A proliferação de fornecedores no universo do data center afeta diretamente no downtime, de acordo com a IDC.² Os riscos de interoperabilidade são exponenciais a cada novo produto e fornecedor. Com contatos separados para cada fornecedor, é cada vez mais difícil identificar a área específica com desempenho afetado. O tempo que a equipe de TI da organização passa com o atendimento ao fornecedor também é um grande problema para muitos, visto que toma tempo de atividades mais estratégicas. Finalmente, cada pessoa com acesso físico ao seu data center representa um possível risco à segurança.

A consolidação do atendimento a um fornecedor confiável é uma maneira possível de tratar da resiliência operacional em todo o data center. Contar com a IBM como fornecedor de suporte consolidado ao data center mostrou-se eficaz para sanar as questões acima. De fato, os clientes tiveram uma redução no tempo médio de resolução de problemas, no tempo gasto com suporte de hardware e gerenciamento de fornecedores, além de evitar interrupções e cortar custos.⁵ Leia o relatório da Forrester: [The Total Economic Impact of IBM Hybrid IT Support](#) para saber mais detalhes sobre as estratégias de suporte consolidado da IBM.

Testes de resiliência operacional

A verificação regular de possíveis pontos fracos na infraestrutura também é vital para manter a resiliência. As organizações precisam identificar possíveis pontos únicos de falha que possam causar ou prolongar períodos de inatividade. Elas devem planejar a revisão de logs, registros e tendências das máquinas para isolar problemas crônicos e desenvolver planos de ação para evitar ou minimizar o impacto das interrupções não planejadas. A IBM oferece verificações rápidas de integridade para produtos do data center. Além de verificações rápidas de integridade, podem ser realizadas avaliações mais profundas para ajustar o desempenho ou explorar com mais detalhes as vulnerabilidades de segurança.

Dada a multiplicidade de produtos individuais e fornecedores na maioria dos data centers atuais, não é suficiente realizar testes de resiliência apenas a nível do produto. Quer a organização tenha acabado de passar por um incidente considerável ou queira ser mais proativa na manutenção de altos níveis de disponibilidade, a avaliação do ambiente como um todo pode ajudar a identificar dependências e obstáculos à alta disponibilidade, propondo as melhores práticas para mantê-la. O IBM® High Availability Center of Competency disponibiliza avaliações e revisões pós-incidentes, bem como melhores práticas e compartilhamento de conhecimento.

Conclusão

A resiliência operacional depende de uma infraestrutura eficiente e eficaz. Manter essa infraestrutura atualizada, identificar os possíveis riscos e agir de forma enérgica para mitigar esses riscos é crucial para o sucesso. As organizações precisam de um parceiro em quem confiem, que entenda as necessidades do negócio e adote uma abordagem holística em relação ao suporte e serviços, concentrado na resiliência.

Por que utilizar o IBM Technology Lifecycle Services

A IBM Technology Lifecycle Services trabalha com as organizações na criação de abordagens personalizadas para atender suas necessidades de resiliência operacional. A IBM tem mais de 35 anos de experiência com manutenção e suporte a vários fornecedores em relação a aproximadamente 22 mil produtos de hardware e software da IBM e de terceiros. Com uma presença global que se estende a mais de 130 países, você pode ficar tranquilo sabendo que os recursos estarão disponíveis quando forem necessários. Finalmente, de acordo com a [Avaliação de fornecedores globais de suporte 2022 da IDC Marketscape](#), os principais pontos fortes da IBM como provedor de suporte a nível mundial são a presença global e os recursos de vários fornecedores, recursos de atendimento proativo e relacionamentos com a diretoria executiva, que permitem entender as reais necessidades de negócios de nossos clientes⁶.

© Copyright IBM® Corporation 2022

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produzido nos
Estados Unidos da América
Janeiro de 2024

IBM e o logotipo IBM são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Há uma lista atualizada de marcas registradas da IBM disponível em ibm.com/br-pt/trademark.

Este documento é atual na data de sua publicação inicial, podendo ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO APRESENTADAS NO ESTADO EM QUE SEM ENCONTRAM, SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO.

Os produtos IBM têm garantia de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

1 [“O IBM® Cloud Pak for Data potencializa os serviços de DataOps para aumentar a agilidade dos negócios, com economia de custos e redução dos riscos,”](#) Aliye Ozcan, maio de 2020.

2 [Perspectiva da IDC: o custo do downtime em ambientes de data center – principal motivação e como os provedores de atendimento podem ajudar](#), Doc. n.º US50240823, março de 2023

3 Dados internos da IBM

4 [X-Force Threat Intelligence Index 2023](#)

5 [The Total Economic Impact for IBM Hybrid IT Support](#), estudo da Forrester encomendado pela IBM em janeiro de 2023.

6 [IDC Marketscape 2022 Worldwide Support Vendor Assessment](#), IDC, março de 2022

