



Em foco: Cloud\_Conferência\_



"Cloud – A Visão do Cliente"

## UM PERCURSO INCONTORNÁVEL

*A adesão a modelos cloud é incontornável para as empresas e organizações. Mas as estratégias, os objetivos e as soluções diferem de caso para caso. Certo é que a aproximação a este novo paradigma está a ser feita de uma forma cautelosa, num processo gradual de adoção que garanta questões essenciais como a segurança, a privacidade e o controlo*

**DA CLOUD PRIVADA** para a pública ou até para *clouds* híbridas. Para reduzir custos, ganhar eficiência, flexibilizar, mudar processos internos, alterar culturas, centrar a organização no negócio *core*, aproximar a estrutura do cliente ou do fornecedor, ganhar capacidade de resposta ao mercado. As estratégias dos clientes de *cloud computing* são várias. E as abordagens distintas. Tudo depende do negócio e dos objetivos. Todos admitem vantagens no recurso à plataforma *cloud* e destacam que o objetivo tem que ser muito mais do que apenas cortar custos. Mas este é, para todos, um processo gradual e em alguns casos lento, de aproximação à *cloud*, que depende da evolução da relação com os fornecedores, das garantias de segurança e confidencialidade dos dados e da capacidade de controlo. Ideias que ficaram da sessão sobre "Cloud - A Visão do Cliente",

um debate moderado por Magda Cocco, Sócia da VdA, com quatro clientes de *cloud computing* de áreas completamente distintas: financeira, grande retalho, indústria e setor público.

Na área financeira, o recurso ao *cloud computing* já tem alguns anos, quando nos *mainframes* se recorreu ao *outsourcing* e se passaram a usar *clouds* privadas. Mas os conceitos e a quantidade de serviços aumentou exponencialmente e hoje "o que se nota claramente é a visão de consumerização das TI a entrar pela porta adentro", como refere Manuel Domingues, administrador executivo da Espírito Santo Informática. No grupo, para além dos objetivos de otimização, a prioridade nesta área é satisfazer necessidades dos utilizadores. A aproximação à *cloud* tem sido conservadora e através do recurso à *cloud* privada, com a aposta na transfor-

mação e funcionamento interno. "Não podemos mudar para a *cloud* só por uma visão financeira", defende, explicando que todas as empresas que mudaram apenas por uma questão de custos "deram-se mal". Todo o processo de mudança tem que passar "por um trabalho interno de reorganização de processos e transformação na forma como funcionamos. Não é possível irmos para a *cloud*, seja ela pública, privada ou híbrida, se não alterarmos a forma de trabalhar".

No grupo Ikea, a opção pela *cloud* teve como objetivo reduzir custos e otimizar os mecanismos de ligação do grupo, dando-lhe capacidade de resposta à evolução da sua rede e do seu negócio, nomeadamente com os seus logistas. Por isso, é na parte operacional que se apostou na 'nuvem'. Para João Costa Lima - Business IT Developer, Inter IKEA Centre Group, o desafio



foi garantir rapidez ao nível dos serviços, através das soluções *cloud*, assim como níveis de segurança, através dos contratos com os fornecedores de *cloud*. Hoje, têm todas as soluções de email na *cloud*, de forma a disporem de ferramentas de comunicação e colaboração com os prestadores externos, e um portal através do qual gerem toda a rede do Ikea.

Já na Amorim, o processo de adesão à *cloud* foi gradual. Começou com a externalização do espaço de alojamento dos sistemas e foi sendo alargado, à “medida que a confiança e a relação com os prestadores de serviços se foram intensificando, com novas camadas de serviços e valor acrescentado. A *cloud* aparece como um fator natural de evolução”, como refere Rogério Nunes, diretor de Sistemas de Informação do grupo. Hoje, a infraestrutura do grupo está alojada numa *cloud* privada, o que permitiu alicerçar a ligação com outros serviços, como a componente de email, já totalmente externalizada na *cloud* pública. Mais recentemente, “numa linha de orientação de passar a fazer bem”, foi externalizada toda a aplicação que gere as TI internas do grupo. Toda a operação “é gerida por uma aplicação de TI e neste momento demos o passo de externalizar totalmente a aplicação de negócio. Mas sempre alicerçado na ligação com a *cloud* privada, porque nos permite ter sempre um parceiro para nos ajudar neste novo paradigma que é a utilização de serviços *cloud*”, refere. Para este responsável, a ótica de redução de custos “é hoje uma pressão, um driver de todos os dias”, mas a estratégia para a *cloud* tem que ser pensada, para mitigar todos os riscos que podem surgir.

Com 9,7 mil funcionários, uma organização muito dispersa e uma cultura muito própria do setor público, a Câmara Municipal de Lisboa optou por uma solução *cloud* há cerca de dois anos, na sequência da análise ao investimento que se impunha na plataforma de email. Perante a opção entre uma solução interna e o recurso à *cloud* pública, e sendo “a redução de custos um driver”, avançou-se para a ‘nuvem’. “É evidente que, se a decisão for tomada apenas por esse motivo, o potencial que podemos retirar perde-se numa grande parte. Mas a CML procurou mudar a forma como a área de TI estava organizada e o seu foco, que passou a estar em áreas de desenvolvimento e de suporte”, como explica Graça Fonseca, vereadora do município. Hoje, têm 7,4 mil contas de email totalmente em *cloud* pública, desde a infraestrutura até ao *help-desk*.

#### SEGURANÇA E MATURIDADE SÃO DETERMINANTES

A questão da segurança e confidencialidade mantém-se como grandes preocupações dos clientes de soluções na ‘nuvem’. Apesar destes serem requisitos que dependem do fornecedor e do tipo de contrato realizado com este para o fornecimento do serviço, é geral a convicção de que o ideal é recorrer a um único prestador que forneça toda a solução. Para o responsável do BES, “em tudo o que é informação core do negócio, o nosso modelo e abordagem passa pela utilização de serviços de *cloud* privada. Ainda não estamos num grau de maturidade para dar o salto para a *cloud* pública”. Por isso, o grupo, que não opera datacentres internos desde 2005, passando a utilizar recursos de terceiros, “permitindo que a equipa interna deixe de estar preocupada na gestão da infraestrutura comoditizada, elevando-se na cadeia de valor para estar junto dos projetos e novos serviços ao cliente, o que é core e crítico”. Este foi um processo evolutivo, à medida que foram trabalhando com o fornecedor e ganhando confiança. O gestor destaca que a questão de negociação e da contratualização são muito importantes, assim como o tipo de auditorias prestadas ao longo do contrato, que validam o serviço que está a ser prestado. “No dia-a-dia, as soluções têm que ser suficientemente robustas. O que nos leva a que, do ponto de vista de informação confidencial, não tenhamos nada em *cloud* pública mas na privada. Tudo em infraestruturas que, ainda que geridas por uma entidade externa, estão nas instalações do banco”, diz, salientando embora que, do ponto de vista da segurança, isso não quer dizer que, pelo facto de existirem informações fora das instalações, elas estejam inseguras. “Não é verdade. A questão é saber como é que a informação é controlada, que tipo de acesso é que existe, qual é a interligação entre os sistemas e a forma como são utilizados”. E, face à oferta dos fornecedores de *cloud* pública, principalmente os de origem norte-americana, com uma lógica muito mais de consumo que de empresas, “há que adaptar a prestação de serviços à realidade de cada país”. O que, no caso português será difícil, face à sua dimensão e escala. Já no conceito de serviços de *cloud* privada, as regras são completamente diferentes, havendo flexibilidade dos fornecedores em adaptar-se à realidade de cada uma das instituições.

Também o responsável do Ikea considera a questão da segurança muito importante. E coloca-se logo na fase inicial, de discussão da tecnologia e do prestador do servi-

ço. “Tem de ser um *player* com um serviço robusto e em que tenhamos confiança. Com provas dadas no mercado” e com o qual há que “negociar muito bem as condições contratuais”. Num grupo como o Ikea, as opções dependem do tipo de aplicações e das necessidades. Haverá opções globais do grupo, que ainda não existem na *cloud*, e aplicações locais e específicas de cada país ou região.

No setor público, o tema da segurança é crítico, até porque de mexe com dados muito sensíveis, como refere Graça Carvalho. Mas “há que olhar para estas questões com algum bom senso e capacidade de ler a história. De perceber como é que as organizações evoluíram”. E, se a questão que se coloca “é a forma como a informação está ou não protegida contra intrusões não previstas ou não admitidas”, refere ter “imensas dúvidas que um qualquer organismo público tenha mais capacidade que uma empresa privada que se dedique especificamente a esta área, de evitar intrusões”. Por isso, “temos, enquanto país, que desmistificar um pouco esta questão, embora ache que é fundamental termos regras e normas nacionais”. E vai mais longe: “teríamos todos a ganhar se houvesse standards comuns ao setor público, com um conjunto de regras que todos devêssemos adotar e que tornasse muito mais fluida a relação entre o setor público e as empresas privadas que fornecem serviços *cloud*”.

#### SOLUÇÕES À MEDIDA PREVENINDO RISCOS

Mas isto sem a existência de hiperlegislação, que “causa sempre problemas”, tanto a europeia como a nacional. A vereadora da Câmara de Lisboa defende que “o grande caminho que temos de percorrer é o da confiança e da credibilidade de soluções. A questão é saber como é que em sociedades e países como Portugal, em que há “uma clara cultura de propriedade de informação, dos dados e da infraestrutura”, se pode mudar esta mentalidade e como se “consegue estabelecer relações de parceria e confiança com entidades privadas”. As “regras são importantes, porque, em casos de incidentes de segurança, temos que prestar contas e temos que estar preparados para isso, com um quadro jurídico orientador”. Mas, se este “é um passo fundamental no ganho de confiança e credibilidade das soluções, não devemos hiperlegislar”.

Já no setor bancário, um mercado por natureza altamente regulado, garantir a segurança passa sobretudo por perceber os riscos. Que estão mais do lado dos clien-



Em foco: Cloud\_Conferência\_



1\_ Para Manuel Domingues, do BES, a "partilha de riscos é uma preocupação de base em todos os contratos de *outsourcing*, incluindo o *cloud*. É crucial"

2\_ "A ótica da redução de custos é um grande driver. Mas temos de olhar para toda a envolvente para mitigar os riscos associados", diz Rogério Nunes, do Grupo Amorim

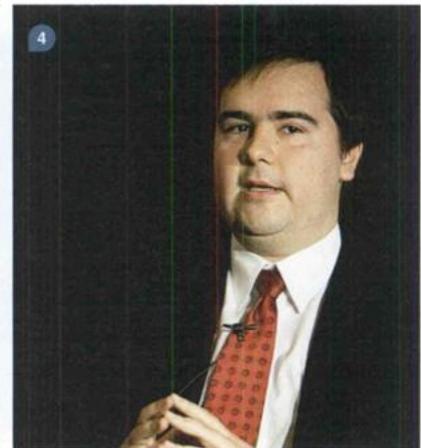
3\_ "O caminho que temos de percorrer é o da confiança e da credibilidade das soluções. Ter niperlegislação dá sempre mais problemas", considera Graça Carvalho, da CML

4\_ "A redução de custos e otimização dos mecanismos justificaram a opção pela *cloud*", explica João Costa Lima, do Ikea

tes que da instituição, Por isso, Manuel Domingues entende que "o caminho não é proteger a instituição de *per se*, mas sim informar os utilizadores de quais são os riscos e a forma de se proteger deles". É que os bancos são atacados todos os dias no *internet banking*, sendo esta uma "uma realidade que não deve espantar ninguém". Mas esse não é o problema, o "problema é se alguém não consegue sustentar esse ataque". E aqui a informação e a formação são fundamentais.

**NEGOCIAÇÃO DO CONTRATO É VITAL PARA GARANTIR CONDIÇÕES**

Um tema em análise foi também o processo negocial no momento da contratação, assim como a evolução do contrato de fornecimento de soluções *cloud*, a assunção de riscos e a temática do *lock-in*. Para Rogério Nunes, o envolvimento do cliente com o fornecedor depende do nível de solução *cloud* a adotar. Mas o contrato tem que contemplar sempre os necessários *upgrades*, assim como a assunção do risco entre as duas partes. "Desde o primeiro dia, têm que estar bem definidas no contrato quais são as responsabilidades de quem nos presta o serviço", diz, salientando que "não avançamos para nenhum processo de externalização de serviços em que não esteja garantida a questão do *lock-in*. De outra forma, era ter um contrato sem termo, o que é demasiado arriscado. E os prestadores devem ter uma postura de facilidade e de transversalidade, seja nas infraestruturas seja nas aplicações". Também o responsável do Ikea refere que os contratos realizados permitem toda a margem de manobra para evoluir ou mesmo para, consoante os níveis do contrato, mudar rapidamente de prestador ou de solução. "Muitas das nossas soluções são feitas à medida, customizadas. Estamos protegidos porque temos a propriedade intelectual dessas aplicações".



Numa altura em que Bruxelas está a tentar definir standards técnicos e contratos-tipo no negócio da *cloud* e admitindo-se que os "standards acabam por facilitar a interoperabilidade entre os sistemas", o problema é que o nível de capacidade de intervenção da UE junto dos grandes *players* internacionais é limitada, como destaca Manuel Domingues. Por isso, mais do que os standards, admite que a existência de contratos-tipo possa ajudar, especialmente no caso das empresas com menor poder negocial. Porque é na fase negocial que o cliente tem poder e onde deve investir, em todas as áreas, com destaque nomeadamente para o *lock-in* e para a partilha de risco. Depois, já não há margem de manobra. Este responsável destaca mesmo que perante os grandes fornecedores de *cloud*, que "não estão disponíveis para aceitar as regras", muitas "organizações de maior dimensão não optam por *clouds* publicas e vão para privadas, onde têm maior margem de manobra negocial".

Já no setor público, a questão do *lock-in*, tal como todos os demais requisitos, "é absolutamente crítica", porque tudo está

definido, regulado e controlado do ponto de vista da contratação. "As regras são bastante apertadas para a contratação de serviços *cloud*. Tudo tem que estar no caderno de encargos, garantindo-se que a mudança não significa nenhuma perda do ponto de vista de dados e aplicações", diz Graça Carvalho. Até porque tem que se lançar um concurso, de forma a assegurar concorrência e garantir procedimentos concursais por períodos." A passagem do setor público para esta nova realidade de fornecimento de serviços tem que ter a garantia de prestação de serviços quase à prova de bala. Tem que ter muito foco para criar confiança nos utilizadores". Na esfera pública, ter contratos-tipo poderá ajudar, mas apenas marginalmente. É que "cada organização é uma realidade distinta. E difícilmente será possível formatar ou pré-formatar cadernos de encargos ou contratos ou modelos contratuais. Cada organização terá sempre as suas especificidades. Se queremos criar o caminho da confiança, há que ter flexibilidade para abordagens contratuais que não sejam pré-definidas". ❄