

Porque investir num Plano de Business Continuity?

O universo das soluções empresariais é muitas vezes invadido por termos ambíguos com pouco significado ou concretização face às necessidades dos clientes. Em Portugal, durante a última década, o Business Continuity foi uma dessas buzz words: discutiam-se, analisavam-se e projectavam-se soluções, mas a receptividade do mercado concentrou-se em arquitecturas de Disaster Recovery: sistemas e infra-estruturas tecnológicas orientadas para a salvaguarda e recuperação da informação crítica.

Nos últimos anos a palavra chave foi Recuperar.

Esta visão era limitativa e hoje assistimos a uma evolução tanto das soluções de Disaster Recovery e de Business Continuity, como das necessidades e preocupações expressas pelos próprios clientes. Esta consciencialização deve-se, provavelmente, ao conhecimento publico do impacto de acontecimentos marcantes, como atentados, grandes catástrofes naturais, incêndio ou inundações. No entanto, muitas vezes são os factores simples que provocam mais frequentemente interrupções de actividade, como é o caso de perdas prolongadas de energia,

telecomunicações ou hardware, impossibilidade de acesso aos edifícios e, tendo em consideração a actualidade mais recente, a existência de vírus, que possam contaminar os colaboradores.

Como continuar durante e após o desastre?

Onde estão os procedimentos (e respectiva documentação disponível após o desastre) para orientar as equipas - ou outsourcing de equipas, já que estas podem não estar disponíveis - a operar na arquitectura de disaster recovery e se relacionar com as restantes áreas da empresa, fornecedores e clientes?

São realizados os testes periódicos das soluções de Disaster Recovery? São analisados os relatórios? São incorporadas as actualizações necessárias face à evolução do negócio, como novos produtos no portfolio, ou evoluções tecnológicas, da(s) empresa(s) ou do(s) prestador(es) de serviços em caso de desastre?

Onde continuar se a localização da empresa ficar inoperacional?

Como voltar aos SLAs iniciais?

Onde estão as acções de formação contínua sobre o plano de recuperação de desastre e suas actualizações?

Como forma de disponibilizar soluções o mais completas possíveis e tirando partido da vantagem natural das telcos nesta área, devido à capacidade e disponibilidade das suas redes de telecomunicações, fomos ao encontro das expectativas reais dos clientes durante e após um desastre. Por isso, a estratégia da PT Prime sobre o portfolio de Disaster Recovery e Business Continuity tem partilhado da visão conjunta, dependente e necessária dos dois conceitos. **Recuperar e Continuar a Operar.**

Para isso, defendemos que desde o início do desenvolvimento do plano de desastre, é necessário conhecer e analisar as áreas críticas da actividade da empresa, uma vez que só assim é possível prever e analisar os riscos existentes, por forma a desenvolver estratégias e alternativas para os mitigar e ultrapassar, caso ocorram, e ainda saber como continuar a operar após o desastre.

Feita esta análise, normalmente somos confrontados com inúmeros cenários que requerem tratamentos distintos. Por essa razão, consideramos que uma solução de

Disaster Recovery e Business Continuity deve integrar uma gama de serviços abrangente, que vá desde um serviço de data centers de Disaster Recovery até às Salas de Business Continuity, situadas fora dos centros urbanos e totalmente equipadas desde microinformática, vídeo-conferência e sistemas de segurança, passando por toda uma rede alternativa de comunicações com capacidade de recuperação dos SI e de voz, preferencialmente habilitadas a assegurar a manutenção da numeração telefónica do cliente.

Os serviços exigem processos de negócio associados que garantam não só a sua utilização aquando do desastre como o retorno à situação plena de normalidade.

Outro aspecto chave inerente às soluções de Business Continuity, é o regresso aos SLAs iniciais. Aceita-se que durante um desastre exista uma quebra no serviço, mas um dos objectivos do Business Continuity é não só garantir que essa quebra é mínima e se enquadra nos requisitos definidos, como é desenvolvida uma framework de processos, sistemas, tecnologia e pessoas que permita minimizar o tempo em que os SLAs voltam aos parâmetros do período anterior ao desastre. Garantindo assim, que o impacto do desastre tanto ao nível do despenho das

atividades críticas, como da imagem da empresa junto dos seus clientes, fornecedores e investidores é mitigado.

Porque o desastre é apenas o primeiro problema e muitas vezes o menor, se apesar de termos os dados críticos e até uma infraestrutura para os restaurar, fica a faltar dotar as equipas do modo como os operar. Porque um plano de desastre não pode ser um mero step by step de recuperação de cópias e restore de máquinas, tem de passar obrigatoriamente pela continuidade da operacionalização: como, onde e quem vai trabalhar durante o desastre, e de que forma se irá progressivamente retornar à situação inicial?

Por isso, consideramos que o sistema que desenvolvemos para caracterizar as necessidades específicas de cada negócio e desenvolver, planear e implementar o plano de desastre, assegura que numa situação de crise, as principais linhas de actuação estão definidas e garantem que a atenção da gestão está focada no principal, o cliente e o negócio, uma vez que as questões logísticas estão garantidas, mitigando o impacto do incidente.

Face à complexidade inerente dos serviços, à

quantidade e diversidade de sistemas, à dimensão das equipas, ao número de etapas dos processos de negócio, à quantidade de dados críticos e aos tempos de recuperação exigidos pela dinâmica empresarial, o Business Continuity é a solução para poder permanecer no mercado, é a diferença entre conseguir navegar na embarcação de emergência e subir para um novo barco ou naufragar a tentar encontrar os remos na embarcação de emergência.