

Outsourcing de TIs - Suporte ao desenvolvimento da Administração Pública

A Administração Pública encontra-se numa fase de transformação e esta mudança deve-se essencialmente ao facto dos serviços prestados estarem cada vez mais centrados no cidadão e nas suas necessidades. A massificação da Internet juntamente com uma cada vez maior exigência do cidadão em realizar, de uma forma electrónica, todos os processos de interacção com a Administração Pública, obriga a um processo contínuo de integração entre os diferentes organismos públicos, sendo actualmente uma das principais alavancas para a modernização que se tem vindo a sentir, nos serviços da Administração Pública.

Esta transformação tem compreendido várias vertentes de actuação, das quais se destacam:

- Serviços Multi Canal – Permite a desmaterialização dos serviços e a disponibilização dos mesmos na Internet.
- Desmaterialização dos processos – Permite um aumento na eficiência e eficácia dos serviços prestados.
- Identificação Electrónica – Simplificação e segurança na interacção do cidadão com os serviços públicos.

A aposta na modernização tem trazido uma melhoria na qualidade do serviço ao cidadão e a sua optimização, garantindo menos custos operacionais, menos erros e omissões. A utilização das tecnologias de informação é uma condição necessária à concretização da estratégia de transformação da Administração Pública Central e Local.

A existência de espaços desadequados e com graves lacunas infra-estruturais que alojam sistemas e aplicações fundamentais, de um número elevado de equipamentos por vezes redundantes e obsoletos tecnologicamente e com uma grande dispersão física, dificulta a operação e manutenção, aumentando o risco de inoperacionalidade.

A ausência de contractos de manutenção ou a existência de contratos desadequados às necessidades, a par da ausência de documentação consolidada com a informação de suporte à Infra-estrutura, bem como a dificuldade na actualização dos recursos em número e em conhecimento (especialmente no que toca a novas tecnologias), traz dificuldades acrescidas na evolução desejada.

Todos estes problemas trazem consequências directas no serviço prestado e na imagem dos organismos, provocando lentidão/quebras

aplicacionais e de serviço, com impacto nos processos de suporte e manutenção que se tornam complexos e morosos.

A Arquitectura Tecnológica nestes sistemas deve ser aberta, robusta, flexível e orientada ao serviço, de forma a suportar evoluções futuras. Sendo assim, na definição de uma arquitectura deve ter-se em conta as seguintes linhas de orientação:

- Optimização da infra-estrutura de IT;
- Uniformização do parque tecnológico;
- Adequação de equipamento à função;
- Adequação tecnológica (reduzir o número de versões de sistemas e aplicações);
- Reduzir a complexidade operacional, de sistemas e a dispersão física;
- Uniformizar plataforma de servidores;
- Uniformizar plataforma de Storage e Backups;
- Virtualizar infra-estruturas;
- Desenhar e implementar soluções de continuidade de negócio;
- Gestão de Infra-estrutura de IT;
- Uniformizar processos, procedimentos e ferramentas à luz da metodologia ITIL;
- Alojamento da arquitectura em Data Center concebidos de acordo com as regras fundamentais da segurança informática.

As infra-estruturas tecnológicas desenhadas e concebidas de acordo com as melhores práticas, permitem otimizar custos operacionais, diminuir riscos, garantir a disponibilidade dos serviços 24*7, actuando, desta forma, como um enabler para a concepção e definição de serviços inovadores baseados na tecnologia.

Desta forma, é conseguida uma melhoria operacional, através de maior eficiência, maior disponibilidade, maior segurança, melhor desempenho, e naturalmente melhor experiência e utilização pelos utilizadores internos e externos.

OUTSOURCING

DE INFRA-ESTRUTURA

A opção de Outsourcing de Infra-estruturas TI e a contratação de serviços por uma entidade que ofereça simultaneamente a infra-estrutura de suporte, como Data Center e rede de comunicações multi-serviço, e que disponibilize serviços adicionais tais como serviços de operação, monitorização de plataformas, ou outros tais como backup, storage, ou hosting (físico ou virtual) que, a qualquer momento, possam adicionar maior flexibilidade à solução e agilizar planos de expansão, é uma opção que permite, numa primeira fase, a evolução rápida, com custos

reduzidos e controlados, e numa segunda fase, o crescimento faseado e ao ritmo das necessidades.

A análise cuidada da solidez do prestador de serviço de Outsourcing de Infraestruturas TI - a experiência demonstrada e as referências no mercado - deverão guiar a escolha. A experiência de uma empresa como a PT Prime traduz-se na excelência de serviço e modelos de negócio competitivos alinhados com o Conceito pay-as-you-grow. A ausência de investimento e a flexibilidade associadas à adopção do conceito de serviço representam uma grande vantagem competitiva de suporte à decisão de mudança.

**INVISTA NO SEU NEGÓCIO. A PT INVESTE
POR SI NA TECNOLOGIA.**