



What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



A capability On premises & Cloud Platform Operation Management, integrada à macro capability On premises & Cloud Technical Operation e inserida na camada Service Excellence do CIO Codex Capability Framework, é crucial para assegurar a estabilidade e o desempenho das plataformas de TI.

Ela representa o conjunto de práticas proativas essenciais para o sucesso das operações de TI, especialmente em um ambiente corporativo que se apoia cada vez mais em soluções digitais e dinâmicas para a realização de suas atividades.

Esta capability abrange a coordenação e execução das atividades do dia a dia que são necessárias para manter as plataformas de TI funcionando de forma otimizada, incluindo o monitoramento em tempo real das operações para identificar e corrigir

qualquer desvio ou anomalia que possa surgir.

O ajuste de desempenho é uma parte integrante dessa gestão, assegurando que as configurações e recursos das plataformas estejam constantemente ajustados para atender às necessidades operacionais atuais e futuras.

Além disso, a gestão de incidentes trata da resolução eficaz de eventos não planejados, garantindo que qualquer interrupção nas operações normais das plataformas seja rapidamente contida e solucionada.

A característica de monitoramento proativo dessa capability é de extrema importância, pois permite que as equipes técnicas detectem e resolvam problemas antes que eles possam afetar os usuários finais ou as operações de negócio.

A resposta rápida a incidentes é crucial para minimizar o tempo de inatividade e o impacto nas operações diárias.

Complementarmente, a otimização contínua assegura que as plataformas estejam sempre alinhadas com as necessidades empresariais, enquanto a documentação detalhada das operações e incidentes serve como base para análises retrospectivas e decisões estratégicas futuras.

A On premises & Cloud Platform Operation Management tem como propósito central garantir a eficiência operacional por meio do monitoramento constante, do ajuste de desempenho e da gestão de incidentes, contribuindo diretamente para a continuidade dos negócios e a satisfação dos usuários.

Esta capability desempenha um papel crucial na manutenção da eficiência operacional, na inovação e na vantagem competitiva da organização, pois permite que os serviços de TI estejam disponíveis e operacionais, satisfazendo as demandas de um mercado cada vez mais dependente de tecnologia.

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos principais da On premises & Cloud Platform Operation Management incluem garantir a eficiência operacional das plataformas de TI, liberar a equipe de TI para se concentrar em iniciativas inovadoras e proporcionar uma entrega de serviços de TI confiável e otimizada, o que pode resultar em uma vantagem competitiva significativa no mercado.

O impacto desta capability nas dimensões tecnológicas é vasto.

Ela garante que a infraestrutura de TI esteja sempre operacional, minimizando o risco de indisponibilidade dos serviços.

Contribui para a arquitetura de TI, certificando-se de que os componentes

operacionais estejam alinhados com os objetivos arquitetônicos da organização.

Assegura que os sistemas estejam funcionando de forma eficiente e que as aplicações e serviços estejam acessíveis aos usuários.

A operação das plataformas de TI também deve ser monitorada quanto a ameaças de segurança, assegurando que medidas proativas de cybersecurity sejam aplicadas.

Por fim, esta capability está intrinsecamente alinhada com o modelo operacional da organização, garantindo que as práticas de suporte estejam integradas de forma eficaz e alinhadas com as melhores práticas do setor e os requisitos de segurança.

Dessa forma, a On premises & Cloud Platform Operation Management é uma peça-chave na infraestrutura de TI de uma organização, desempenhando um papel vital na garantia de uma operação eficiente, segura e alinhada com as estratégias de negócio.

Ao gerenciar as operações de plataformas on-premises e na nuvem com eficácia, essa capability não só capacita as organizações a alcançarem seus objetivos de negócios, mas também sustenta o crescimento e a inovação em um mercado tecnológico em constante evolução.

Conceitos e Características

A On-premises & Cloud Platform Operation Management desempenha um papel crítico na garantia da estabilidade e desempenho das plataformas de TI, contribuindo para a continuidade dos negócios e a satisfação dos usuários.

Sua abordagem proativa e seu foco na eficiência operacional são fundamentais para o sucesso das operações de TI em um ambiente cada vez mais digital e dinâmico.

Conceitos

- **Gestão Operacional:** Refere-se à coordenação das atividades do dia a dia necessárias para manter as plataformas de TI em pleno funcionamento.
- **Monitoramento:** Envolve o acompanhamento em tempo real das operações das plataformas, identificando quaisquer desvios ou anomalias que possam afetar o desempenho.
- **Ajuste de Desempenho:** Compreende a otimização das configurações e recursos das plataformas para garantir um desempenho eficiente e

adequado.

- **Gestão de Incidentes:** Lida com a identificação, registro e resolução de eventos não planejados que possam interromper a operação normal das plataformas.

Características

- **Monitoramento Proativo:** Realiza o monitoramento constante das plataformas para identificar problemas potenciais antes que afetem os usuários.
- **Resposta Rápida a Incidentes:** Atua de forma ágil na resolução de incidentes, minimizando o impacto nas operações.
- **Otimização Contínua:** Busca constantemente melhorias no desempenho das plataformas, garantindo que elas estejam alinhadas com as necessidades do negócio.
- **Documentação Detalhada:** Mantém registros precisos das operações e incidentes, facilitando a análise retrospectiva e a tomada de decisões informadas.

Propósito e Objetivos

A capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management é fundamental para a gestão operacional contínua das plataformas de TI, tanto on-premises quanto na nuvem.

Seu propósito central é garantir a eficiência operacional, monitorando, ajustando o desempenho e gerenciando incidentes. Essa capability desempenha um papel crucial, contribuindo diretamente para a inovação, vantagem competitiva e eficiência operacional da organização.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais objetivos da On-premises & Cloud Platform Operation Management são os seguintes:

- **Eficiência Operacional:** Garantir que as plataformas de TI operem de maneira eficiente, minimizando interrupções não planejadas e mantendo os serviços disponíveis para atender às demandas do negócio.
- **Inovação:** Liberar recursos de TI, permitindo que a equipe se concentre em atividades de inovação e desenvolvimento, em vez de passar tempo excessivo na resolução de problemas operacionais.
- **Vantagem Competitiva:** Assegurar que os serviços de TI estejam disponíveis e com desempenho otimizado, o que pode se traduzir em uma vantagem competitiva no mercado.

Impacto na Tecnologia

A On-premises & Cloud Platform Operation Management influencia diversas dimensões tecnológicas:

- **Infraestrutura:** Monitora a infraestrutura de TI para garantir que os recursos estejam disponíveis e funcionando conforme o esperado, minimizando o risco de indisponibilidade.
- **Arquitetura:** Contribui para a arquitetura de TI, pois assegura que os componentes operacionais estejam alinhados com os objetivos de arquitetura estabelecidos pela organização.
- **Sistemas:** Mantém o desempenho dos sistemas, garantindo que as aplicações e serviços funcionem de maneira eficiente e estejam disponíveis para os usuários.
- **Cybersecurity:** A operação deve ser monitorada quanto a ameaças de segurança.
- **Modelo Operacional:** Desempenha um papel crítico na configuração e na execução dos processos operacionais, garantindo que eles estejam alinhados com as melhores práticas e os requisitos de segurança.

Roadmap de Implementação

A capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management é essencial para a gestão eficaz das operações de plataformas de TI, abrangendo tanto ambientes on-

premises quanto na nuvem.

Para implementar com sucesso essa capability e assegurar a estabilidade e desempenho das plataformas, é crucial seguir um roadmap estratégico que leve em consideração os fatores críticos de sucesso.

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, as principais etapas desse roadmap:

- **Definição de Objetivos Estratégicos:** Inicie o processo estabelecendo objetivos estratégicos claros para a On-premises & Cloud Platform Operation Management. Esses objetivos devem ser alinhados com as metas de TI e de negócios da organização.
- **Avaliação da Infraestrutura:** Realize uma avaliação abrangente da infraestrutura de TI existente, tanto on-premises quanto na nuvem. Identifique pontos de melhoria, lacunas operacionais e áreas críticas que necessitam de atenção.
- **Desenvolvimento de Políticas e Processos:** Estabeleça políticas e processos robustos para a gestão operacional das plataformas. Isso inclui políticas de monitoramento, resposta a incidentes, ajuste de desempenho e documentação detalhada.
- **Seleção de Ferramentas de Monitoramento:** Escolha ferramentas de monitoramento adequadas para acompanhar o desempenho e a disponibilidade das plataformas. Isso permite a detecção precoce de problemas.
- **Implementação de Monitoramento Proativo:** Configure sistemas de monitoramento proativo que identifiquem potenciais problemas antes que eles afetem os usuários. Isso é fundamental para a estabilidade das operações.
- **Gestão de Incidentes Eficiente:** Estabeleça um processo de gestão de incidentes ágil, com equipes preparadas para responder rapidamente a eventos não planejados que possam afetar as operações.
- **Otimização Contínua:** Mantenha um foco constante na otimização do desempenho das plataformas. Isso envolve ajustes regulares de configurações e recursos para atender às necessidades do negócio.
- **Documentação Precisa:** Mantenha registros detalhados de todas as operações e incidentes. Isso não apenas facilita a análise retrospectiva, mas também contribui para a tomada de decisões informadas.

- **Treinamento da Equipe:** Capacite a equipe de operações de TI para que esteja preparada para lidar com as responsabilidades de monitoramento, ajuste de desempenho e gestão de incidentes.
- **Integração com Outras Capabilities:** Garanta uma integração eficaz da On-premises & Cloud Platform Operation Management com outras capabilities, como Cybersecurity e Service Excellence. Isso promove uma abordagem holística para a gestão de serviços de TI.
- **Revisões e Aprimoramentos Contínuos:** Realize revisões periódicas das políticas e processos operacionais, adaptando-os às mudanças nas necessidades de negócios e tecnológicas.

A implementação bem-sucedida da On-premises & Cloud Platform Operation Management resultará em operações de TI estáveis, eficientes e altamente disponíveis.

Essa capability desempenha um papel crítico na garantia da continuidade dos negócios e na satisfação dos usuários, permitindo que a equipe de TI se concentre em atividades mais estratégicas e inovadoras.

Portanto, é fundamental seguir um roadmap bem definido para alcançar o sucesso nessa área-chave da gestão de serviços de TI.

Melhores Práticas de Mercado

A capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management desempenha um papel crítico na garantia da estabilidade e desempenho das plataformas de TI.

As melhores práticas de mercado para essa capability incluem monitoramento proativo, resposta rápida a incidentes, otimização contínua, documentação detalhada, automatização de tarefas, colaboração interdisciplinar, análise de tendências, implementação de políticas de segurança, gestão de capacidade, teste de recuperação de desastres e auditoria e conformidade.

Melhores Práticas de Mercado para On-premises & Cloud Platform Operation Management:

- **Monitoramento Proativo:** Implementar uma estratégia de monitoramento em tempo real das operações das plataformas, identificando problemas potenciais antes que afetem os usuários.

- Resposta Rápida a Incidentes: Estabelecer um processo ágil para a resolução de incidentes, minimizando o impacto nas operações e garantindo a disponibilidade dos serviços.
- Otimização Contínua: Buscar constantemente melhorias no desempenho das plataformas, alinhando-as com as necessidades do negócio e evitando a obsolescência.
- Documentação Detalhada: Manter registros precisos de todas as operações e incidentes, facilitando a análise retrospectiva e a tomada de decisões informadas.
- Automatização de Tarefas: Automatizar tarefas operacionais rotineiras para aumentar a eficiência e reduzir erros humanos.
- Colaboração Interdisciplinar: Fomentar a colaboração entre equipes de operações e desenvolvimento para alinhar as atividades operacionais com os objetivos de desenvolvimento.
- Análise de Tendências: Utilizar análises de dados para identificar tendências de desempenho e antecipar necessidades futuras de ajustes e atualizações.
- Implementação de Políticas de Segurança: Garantir a aplicação consistente das políticas de segurança em todas as operações, protegendo os sistemas contra ameaças.
- Gestão de Capacidade: Monitorar e gerenciar a capacidade de recursos para atender às demandas do negócio e evitar gargalos.
- Teste de Recuperação de Desastres: Realizar testes regulares de recuperação de desastres para garantir a disponibilidade contínua dos serviços em situações adversas.
- Auditoria e Conformidade: Realizar auditorias regulares para garantir a conformidade com as políticas e regulamentações relevantes, mitigando riscos legais e de segurança.

Essas práticas são fundamentais para a eficiência operacional e a satisfação dos usuários, contribuindo diretamente para a continuidade dos negócios e a vantagem competitiva da organização.

Além disso, essa capability influencia a infraestrutura, arquitetura, sistemas, cybersecurity e o modelo operacional de TI, garantindo a estabilidade das operações em um ambiente digital e dinâmico.

Desafios Atuais

A Capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel crítico na garantia da estabilidade e desempenho das plataformas de TI.

Seu enfoque proativo na eficiência operacional é essencial para o sucesso das operações de TI em um ambiente cada vez mais digital e dinâmico.

Neste contexto, é fundamental compreender os desafios atuais que as organizações enfrentam ao adotar e integrar a Capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management.

A seguir, uma lista dos principais desafios atuais do mercado dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Complexidade da Infraestrutura:** Gerenciar a operação de plataformas de TI em ambientes on-premises e na nuvem, que frequentemente envolvem múltiplos fornecedores e tecnologias, é um desafio complexo que exige uma coordenação eficaz.
- **Monitoramento Abrangente:** Garantir o monitoramento em tempo real de todas as operações das plataformas para identificar desvios ou anomalias requer ferramentas avançadas e estratégias sólidas.
- **Ajuste de Desempenho Contínuo:** À medida que as demandas de negócios evoluem, a necessidade de otimizar constantemente as configurações e recursos das plataformas se torna um desafio crítico.
- **Gestão de Incidentes Eficiente:** Lidar de forma ágil com a identificação, registro e resolução de incidentes não planejados é crucial para minimizar o impacto nas operações.
- **Segurança Cibernética:** Proteger as operações contra ameaças cibernéticas em constante evolução é um desafio constante que requer vigilância constante.
- **Integração de Tecnologias Emergentes:** À medida que novas tecnologias surgem, integrá-las de forma eficaz nas operações existentes é um desafio que demanda expertise técnica.
- **Resposta a Eventos Inesperados:** A capacidade de reagir a eventos inesperados, como interrupções de serviços, é crucial para garantir a continuidade dos negócios.

- Gerenciamento de Escalabilidade: À medida que as organizações crescem, a escalabilidade das operações de TI se torna um desafio para manter o desempenho.
- Manutenção da Documentação: Manter registros precisos e detalhados das operações e incidentes é vital para a análise retrospectiva e a melhoria contínua.
- Treinamento da Equipe: Garantir que a equipe esteja atualizada com as melhores práticas e habilidades necessárias para operar eficazmente as plataformas é um desafio em um ambiente tecnológico em constante evolução.

Estes desafios refletem a complexidade das operações de TI em um ambiente que abrange infraestruturas on-premises e serviços de nuvem.

A Capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management desempenha um papel crucial na superação desses desafios, garantindo a eficiência operacional, monitorando constantemente as operações e respondendo a incidentes de forma ágil.

Investir na capacidade de gerenciar operações de plataforma com eficiência é essencial para garantir a estabilidade, o desempenho e a satisfação dos usuários em um ambiente tecnológico em constante evolução.

Essa Capability influencia diretamente a infraestrutura, arquitetura, sistemas, cibersegurança e o modelo operacional da organização, assegurando que todas as operações estejam alinhadas com as melhores práticas e os requisitos de segurança.

Em resumo, a Capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management é um elemento fundamental para o sucesso das operações de TI em um mundo cada vez mais digital, onde a eficiência operacional e a estabilidade das plataformas são essenciais para a continuidade dos negócios e a vantagem competitiva.

A superação dos desafios atuais é um passo crucial em direção à excelência nas operações de TI.

Tendências para o Futuro

A On-premises & Cloud Platform Operation Management desempenha um papel crítico na garantia da estabilidade e desempenho das plataformas de TI.

Para entender como essa capability pode evoluir e se adaptar às mudanças

antecipadas no mercado, bem como às inovações que moldarão seu desenvolvimento futuro, é essencial analisar as tendências e expectativas para o futuro.

Abaixo estão as principais tendências que se destacam neste contexto:

- **Inteligência Artificial e Automação Avançada:** A automação de operações de TI se tornará ainda mais inteligente, com a adoção generalizada de IA para identificar e resolver problemas de maneira proativa.
- **Gerenciamento de Plataformas Híbridas:** Com a crescente combinação de infraestrutura on-premises e na nuvem, o gerenciamento de plataformas híbridas será essencial para otimizar a eficiência operacional.
- **Monitoramento Preditivo em Tempo Real:** A capacidade de prever problemas de desempenho com base em análises de dados em tempo real permitirá ações corretivas antes que os usuários sejam afetados.
- **Segurança em Tempo Real:** A detecção de ameaças cibernéticas em tempo real e a resposta imediata serão cruciais para manter a segurança das operações.
- **Gerenciamento de Incidentes Avançado:** A resposta a incidentes será aprimorada com a automação de processos, acelerando a resolução e minimizando o impacto nos negócios.
- **Análise de Desempenho Preditiva:** A análise avançada de desempenho permitirá ajustes proativos para otimizar recursos e garantir desempenho máximo.
- **Arquitetura de Microsserviços:** A adoção de arquitetura de microsserviços facilitará a escalabilidade e a manutenção de plataformas complexas.
- **Continuidade de Negócios na Nuvem:** A capacidade de migrar rapidamente operações críticas para a nuvem durante interrupções será uma tendência importante.
- **Eficiência Energética e Sustentabilidade:** A preocupação com a eficiência energética e a sustentabilidade será incorporada às operações de TI, visando reduzir o impacto ambiental.
- **Conformidade e Privacidade de Dados:** O cumprimento de regulamentações de privacidade de dados e conformidade regulatória será um foco constante.

Essas tendências refletem a crescente importância da On-premises & Cloud Platform Operation Management na manutenção de operações de TI eficazes e seguras.

A capacidade de adotar essas tendências e se adaptar às mudanças do mercado será essencial para as organizações que buscam garantir a estabilidade, eficiência e segurança de suas plataformas de TI.

KPIs Usuais

A capacidade de gerenciar operações de plataformas de TI, tanto on-premises quanto na nuvem, desempenha um papel crítico na garantia da estabilidade, desempenho e eficiência operacional.

Para avaliar e monitorar o desempenho da On-premises & Cloud Platform Operation Management, é essencial acompanhar os KPIs adequados.

Abaixo estão os principais KPIs usuais no contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Tempo Médio de Resposta (Mean Response Time):** Mede o tempo médio necessário para responder às solicitações dos usuários ou para resolver incidentes operacionais.
- **Disponibilidade do Sistema (System Availability):** Avalia a proporção do tempo em que os sistemas e serviços estão disponíveis para uso em relação ao tempo total.
- **Taxa de Incidentes Críticos Não Planejados (Rate of Unplanned Critical Incidents):** Calcula a frequência de incidentes não planejados que têm um impacto crítico nas operações.
- **Eficiência da Resolução de Incidentes (Incident Resolution Efficiency):** Mede a rapidez e eficácia na resolução de incidentes operacionais.
- **Percentual de Atividades de Monitoramento Proativo (Percentage of Proactive Monitoring Activities):** Avalia a proporção de atividades de monitoramento que são proativas, identificando problemas antes que afetem os usuários.
- **Tempo Médio para Recuperação (Mean Time to Recovery - MTTR):** Calcula o tempo médio necessário para recuperar a operação normal após incidentes não planejados.
- **Utilização de Recursos (Resource Utilization):** Avalia a eficiência na utilização de recursos de infraestrutura, como capacidade de

processamento e armazenamento.

- Taxa de Cumprimento de Políticas de Operação (Operation Policy Compliance Rate): Mede o grau de conformidade com as políticas de operação definidas pela organização.
- Taxa de Disponibilidade Planejada (Planned Availability Rate): Avalia a disponibilidade planejada de sistemas e serviços durante manutenções programadas.
- Percentual de Incidentes Documentados (Percentage of Documented Incidents): Mede a proporção de incidentes operacionais que são adequadamente registrados e documentados.
- Tempo Médio de Ajuste de Desempenho (Mean Time for Performance Tuning): Calcula o tempo médio necessário para otimizar o desempenho das plataformas.
- Taxa de Resolução de Incidentes de Segurança (Security Incident Resolution Rate): Avalia a eficácia na resolução de incidentes de segurança cibernética.
- Percentual de Monitoramento de Vulnerabilidades (Percentage of Vulnerability Monitoring): Mede a proporção de sistemas monitorados quanto a vulnerabilidades de segurança.
- Tempo Médio de Atualização de Documentação (Mean Time for Documentation Updates): Calcula o tempo médio para atualizar a documentação operacional.
- Taxa de Satisfação dos Usuários (User Satisfaction Rate): Avalia a satisfação dos usuários finais com a disponibilidade e desempenho dos sistemas e serviços de TI.

Esses KPIs desempenham um papel fundamental na avaliação e melhoria contínua das operações de plataformas de TI.

Eles permitem monitorar a eficiência operacional, garantir a estabilidade dos sistemas e serviços e contribuir para a satisfação dos usuários finais.

Exemplos de OKRs

A capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management na macro capability On premises & Cloud Technical Operation da camada Service Excellence é

dedicada à gestão operacional das plataformas, abrangendo tanto ambientes on-premises quanto na nuvem.

Esta capability engloba atividades cruciais, como monitoramento, ajuste de desempenho e gestão de incidentes, garantindo a eficiência operacional contínua.

A seguir, são apresentados exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) relacionados a esta capability:

Monitoramento Proativo das Plataformas

Objetivo: Implementar um monitoramento proativo das plataformas para identificar e resolver problemas rapidamente.

- KR1: Configurar sistemas de monitoramento em todas as plataformas críticas.
- KR2: Estabelecer alertas para indicadores-chave de desempenho (KPIs) e eventos de segurança.
- KR3: Reduzir o tempo médio para detecção de problemas em 50%.

Ajuste de Desempenho Otimizado

Objetivo: Realizar ajustes de desempenho para otimizar o funcionamento das plataformas.

- KR1: Realizar análises periódicas de desempenho e identificar áreas de melhoria.
- KR2: Implementar ajustes de configuração para melhorar o desempenho de aplicativos críticos.
- KR3: Aumentar a eficiência operacional em 20% por meio de ajustes de desempenho.

Gestão Eficaz de Incidentes e Problemas

Objetivo: Garantir uma gestão eficaz de incidentes e problemas para minimizar o impacto nos negócios.

- KR1: Estabelecer um processo de gestão de incidentes e problemas bem definidos.

- KR2: Reduzir em 30% o tempo médio de resolução de incidentes críticos.
- KR3: Prevenir recorrências de problemas críticos em 40%.

Alinhamento com as Metas de Negócios

Objetivo: Assegurar que as atividades operacionais estejam alinhadas com as metas de negócios.

- KR1: Identificar KPIs operacionais alinhados com as metas de negócios.
- KR2: Atingir 90% de conformidade com os níveis de serviço acordados com as partes interessadas.
- KR3: Realizar revisões regulares de desempenho em relação às metas de negócios.

Gestão Eficiente de Recursos

Objetivo: Gerenciar eficientemente os recursos de TI para otimizar os custos operacionais.

- KR1: Implementar políticas de uso eficiente de recursos, como a consolidação de servidores.
- KR2: Reduzir os custos operacionais em 15% por meio de práticas de otimização.
- KR3: Realizar análises de custo-benefício para todas as aquisições de recursos.

Esses OKRs demonstram a importância crítica da capability de On-premises & Cloud Platform Operation Management.

Ao realizar um monitoramento proativo, ajustes de desempenho, gestão eficaz de incidentes e problemas, alinhamento com metas de negócios e gerenciamento eficiente de recursos, esta capability contribui significativamente para a eficiência operacional e a entrega confiável de serviços de TI.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability On-premises & Cloud Platform Operation Management, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e na camada Service Excellence, é dedicada à gestão operacional das plataformas on-premises e na nuvem.

Suas atividades englobam monitoramento, ajuste de desempenho e gestão de incidentes, com o objetivo de garantir a eficiência operacional contínua.

Para avaliar a maturidade dessa capability no contexto do CIO Codex Capability Framework, foram estabelecidos cinco níveis de maturidade, cada um com cinco critérios específicos, inspirados no modelo CMMI:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há consciência da importância da gestão operacional de plataformas.
- Não existem políticas ou diretrizes relacionadas à gestão operacional.
- Não há procedimentos documentados para o monitoramento das plataformas.
- Não existem ferramentas ou sistemas de gestão de incidentes.
- Falta de registro e documentação de incidentes e problemas.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância da gestão operacional de plataformas.
- Políticas e diretrizes iniciais estão sendo desenvolvidas.
- Procedimentos básicos de monitoramento estão em implementação.
- Ferramentas simples de gestão de incidentes estão sendo avaliadas.
- Registros iniciais de incidentes estão sendo mantidos.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e diretrizes para a gestão operacional estão bem documentadas e comunicadas.
- Processos de monitoramento são definidos e integrados às operações.
- Ferramentas de gestão de incidentes são utilizadas de forma eficaz.

- Incidentes são registrados e categorizados de acordo com padrões estabelecidos.
- Há procedimentos para a resolução eficaz de incidentes e problemas.

Nível de Maturidade Gerenciado

- Processos de gestão operacional são altamente eficientes e eficazes.
- Métricas de desempenho são coletadas e utilizadas para otimização contínua.
- A organização é capaz de prever e prevenir proativamente incidentes.
- A gestão operacional é integrada à estratégia de TI e de negócios.
- São adotadas melhores práticas do setor para garantir a eficácia da gestão operacional.

Nível de Maturidade Otimizado

- A gestão operacional é altamente automatizada e baseada em análises avançadas.
- Análises de dados são usadas para prever e evitar problemas proativamente.
- A organização mantém um ambiente de TI altamente eficiente e seguro.
- A gestão operacional é um diferencial competitivo para a organização.
- A estratégia de gestão operacional é alinhada com os objetivos estratégicos da empresa.

Esses critérios de maturidade são fundamentais para avaliar a eficácia da capability On-premises & Cloud Platform Operation Management.

À medida que a organização progride nos níveis de maturidade, sua capacidade de gerenciar de forma eficaz as operações das plataformas on-premises e na nuvem se aprimora, contribuindo para a excelência operacional e o alinhamento estratégico de TI com os objetivos de negócios.

Convergência com Frameworks de Mercado

On-premises & Cloud Platform Operation Management é uma capability integrante da macro capability On premises & Cloud Technical Operation, enquadrando-se na camada Service Excellence.

Esta capability é vital para a administração eficaz das plataformas de TI local e na nuvem, abrangendo atividades como monitoramento, ajuste de desempenho e gestão de incidentes.

O objetivo é assegurar a eficiência operacional contínua e a robustez dos ambientes de TI.

A seguir, é analisada a convergência desta capability em relação a um conjunto de frameworks de mercado reconhecidos e bem estabelecidos em suas respectivas áreas de expertise:

COBIT

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** A capability se alinha fortemente com o COBIT, que enfatiza a governança e a gestão de TI. A gestão operacional das plataformas on-premises e na nuvem corresponde aos princípios do COBIT, promovendo a governança eficiente e o controle dos ativos de TI.

ITIL

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** O ITIL valoriza a gestão de serviços de TI eficiente e eficaz. Esta capability é central no ITIL, contribuindo para a entrega contínua de serviços de TI de qualidade, por meio de uma gestão eficiente das operações das plataformas.

SAFe

- **Nível de Convergência:** Médio

- Racional: O SAFe, que se concentra na agilidade e na entrega contínua, beneficia-se da eficiência operacional proporcionada pela gestão de plataformas, suportando o desenvolvimento e as operações ágeis.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: No contexto do PMI, que lida com a gestão de projetos, esta capability oferece suporte para a implementação de projetos de TI, fornecendo uma base operacional estável e confiável.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O CMMI enfoca a melhoria dos processos de TI. A gestão eficaz das operações de plataformas on-premises e na nuvem apoia a melhoria contínua e a maturidade dos processos de TI.

TOGAF

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: No TOGAF, esta capability suporta a implementação de arquiteturas de TI eficientes, assegurando que as operações das plataformas se mantenham alinhadas com a arquitetura corporativa.

DevOps SRE

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: Em DevOps e SRE, a gestão operacional das plataformas é fundamental para garantir a estabilidade, confiabilidade e a entrega rápida de serviços, essenciais para a filosofia DevOps e SRE.

NIST

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** No NIST, que enfatiza normas de segurança e conformidade, esta capability é crucial para garantir que as operações das plataformas cumpram os padrões de segurança e sejam geridas conforme as melhores práticas.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** O Six Sigma, que visa a otimização de processos e a redução de variações, pode se beneficiar da gestão operacional das plataformas para melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços de TI.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** A Lean IT beneficia-se da eficiência e do foco na entrega de valor proporcionados pela gestão das operações de plataformas, otimizando o valor para o negócio e minimizando desperdícios.

A gestão operacional de plataformas on-premises e na nuvem é essencial para manter a infraestrutura de TI alinhada com as necessidades do negócio e as tendências tecnológicas.

A mensuração do sucesso desta capability pode ser realizada por meio de KPIs como o tempo de resposta a incidentes, a eficiência no ajuste de desempenho e a satisfação do usuário final.

Esta capability é crucial para garantir a continuidade, eficiência e segurança dos serviços de TI, oferecendo suporte vital para a operação e estratégia dos negócios.

Processos e Atividades

Develop Operation Management Plans

Desenvolver planos detalhados para a gestão de operações das plataformas é um passo essencial para assegurar a continuidade e a eficiência das operações de TI.

Este processo envolve a criação de um plano abrangente que delineia as estratégias e abordagens para gerenciar todas as atividades operacionais das plataformas, tanto on-premises quanto na nuvem.

As atividades incluem a análise das necessidades operacionais, a definição de políticas e procedimentos para o gerenciamento diário, a escolha de ferramentas e tecnologias apropriadas, e a elaboração de cronogramas de implementação e manutenção.

A colaboração entre diversas áreas de TI e negócios é fundamental para assegurar que todas as necessidades sejam consideradas e que o plano esteja alinhado com os objetivos estratégicos da organização.

A documentação do plano fornece uma referência clara para a execução e gestão contínua das operações, garantindo que as plataformas de TI permaneçam eficientes, seguras e alinhadas com as necessidades de negócio.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Analyze Operational Needs	Analisar as necessidades operacionais para determinar os requisitos específicos de operação.	Necessidades de negócios, feedback	Análise de necessidades	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Define Operational Policies	Definir políticas e procedimentos para a gestão das operações das plataformas.	Análise de necessidades, benchmarks	Políticas e procedimentos	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
3	Select Operational Tools	Selecionar ferramentas e tecnologias apropriadas para suporte às operações.	Políticas e procedimentos, requisitos	Ferramentas e tecnologias	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
4	Develop Implementation Schedule	Elaborar cronogramas de implementação para a execução das políticas e procedimentos definidos.	Ferramentas e tecnologias, requisitos	Cronogramas de implementação	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Document Operation Plan	Documentar o plano de gestão das operações das plataformas e obter aprovação.	Cronogramas de implementação, feedback	Plano de operações	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
---	-------------------------	---	--	--------------------	---	---

Identify Operation Requirements

Identificar os requisitos para a gestão das operações das plataformas é fundamental para assegurar que todas as necessidades de recursos e capacidades sejam compreendidas e atendidas adequadamente.

Este processo envolve a coleta e análise de dados para determinar os requisitos específicos de operação, incluindo a identificação de recursos de TI necessários, a definição de capacidades e desempenho esperados, e a avaliação de tecnologias e ferramentas adequadas.

As atividades incluem a realização de auditorias de infraestrutura, a consulta a stakeholders, a análise de dados históricos de uso e desempenho, e a documentação detalhada dos requisitos.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é crucial para garantir que todos os aspectos das necessidades operacionais sejam capturados e compreendidos.

A documentação dos requisitos fornece uma base sólida para o desenvolvimento de políticas e procedimentos eficazes, garantindo que as plataformas de TI sejam gerenciadas de forma eficiente e alinhadas com os objetivos da organização.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Conduct Infrastructure Audits	Realizar auditorias de infraestrutura para identificar os recursos de TI necessários.	Dados de infraestrutura, histórico de desempenho	Auditorias de infraestrutura	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Consult Stakeholders	Consultar stakeholders para entender as necessidades e expectativas de gestão de operações.	Feedback de stakeholders, dados de infraestrutura	Feedback de stakeholders	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
3	Analyze Usage and Performance Data	Analisar dados de uso e desempenho para determinar requisitos de capacidade e recursos.	Dados de uso e desempenho, ferramentas de análise	Dados de uso analisados	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology

4	Define Capacity Requirements	Definir requisitos de capacidade e desempenho com base na análise dos dados e feedbacks.	Dados de uso analisados, feedback de stakeholders	Requisitos de capacidade definidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Document Operation Requirements	Documentar todos os requisitos de operação identificados.	Requisitos de capacidade, feedbacks	Requisitos de operação	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

Implement Operation Solutions

Implementar soluções de gestão de operações conforme planejado é essencial para garantir que os recursos de TI sejam disponibilizados e mantidos de forma eficaz e eficiente.

Este processo envolve a execução das políticas e procedimentos definidos no plano de operações, incluindo a configuração e utilização de ferramentas e tecnologias para suportar as plataformas.

As atividades incluem a instalação e configuração de ferramentas de gestão operacional, a integração com os serviços de TI a serem suportados, a validação das configurações iniciais e a formação dos usuários sobre como utilizar as novas soluções de gestão.

A documentação e a comunicação eficaz das atividades são essenciais para garantir a conformidade com as políticas de operação e a rastreabilidade das ações realizadas.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é crucial para assegurar que todas as informações necessárias sejam capturadas e mantidas atualizadas.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Install Operation Tools	Instalar ferramentas de gestão operacional para as plataformas de TI.	Ferramentas de gestão, plano de operações	Ferramentas instaladas	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
2	Configure Operation Tools	Configurar ferramentas de gestão operacional para alocar recursos de TI.	Ferramentas instaladas, plano de operações	Ferramentas configuradas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Integrate with IT Services	Integrar as ferramentas de gestão operacional com os serviços de TI a serem suportados.	Ferramentas configuradas, serviços de TI	Ferramentas integradas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
4	Validate Initial Configuration	Validar a configuração inicial para garantir precisão e confiabilidade.	Ferramentas integradas, plano de operações	Configuração inicial validada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Train Users	Treinar os usuários sobre como utilizar as soluções de gestão operacional.	Ferramentas de gestão, plano de treinamento	Usuários treinados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

Monitor Operation Performance

Monitorar continuamente o desempenho das operações das plataformas é essencial para garantir que os recursos de TI estejam sendo utilizados de maneira eficiente e

eficaz.

Este processo envolve o acompanhamento em tempo real das atividades operacionais, a análise dos dados coletados, a identificação de anomalias ou desvios e a implementação de ações corretivas conforme necessário.

As atividades incluem a configuração de alertas e notificações, a análise periódica dos dados de desempenho, a geração de relatórios de desempenho e a comunicação dos resultados aos stakeholders relevantes.

A documentação e a comunicação eficaz dos resultados do monitoramento são fundamentais para garantir que todas as partes interessadas estejam cientes do desempenho atual e das melhorias necessárias.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é essencial para assegurar que todas as informações necessárias sejam capturadas e analisadas de forma eficaz.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Configure Monitoring Alerts	Configurar alertas e notificações para o monitoramento contínuo das atividades operacionais.	Ferramentas de gestão, dados operacionais	Alertas configurados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Analyze Performance Data	Analisar os dados de desempenho para identificar anomalias ou desvios.	Dados operacionais, ferramentas de análise	Análise de dados de desempenho	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
3	Generate Performance Reports	Gerar relatórios de desempenho periódicos com base nos dados operacionais.	Dados de desempenho analisados, ferramentas de relatório	Relatórios de desempenho gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Communicate Performance Results	Comunicar os resultados de desempenho aos stakeholders relevantes.	Relatórios de desempenho, plano de comunicação	Resultados de desempenho comunicados	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

5	Implement Corrective Actions	Implementar ações corretivas conforme necessário para abordar anomalias ou desvios.	Resultados de desempenho, plano de ação	Ações corretivas implementadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
---	------------------------------	---	---	--------------------------------	--	--

Review and Optimize Operation Processes

Revisar e otimizar os processos de gestão das operações com base nos resultados obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades operacionais.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de desempenho e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos operacionais.

As atividades incluem a realização de análises pós-implementação, a revisão das políticas e procedimentos existentes, a identificação de melhores práticas e a integração das lições aprendidas nos processos atualizados.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de gestão das operações continuem a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Evaluate Operation Performance	Avaliar o desempenho das atividades operacionais.	Dados de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatório de avaliação	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados.	Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Update Operation Processes	Atualizar os processos operacionais para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos operacionais atualizados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Document Changes	Documentar as mudanças nos processos operacionais.	Processos operacionais atualizados, feedback dos stakeholders	Documentação de mudanças	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
5	Communicate Updates	Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes.	Documentação de mudanças, plano de comunicação	Comunicação de atualizações	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation