



What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



On-premises & Cloud Platform Support, inserida dentro da macro capability On premises & Cloud Technical Operation e englobada pela camada Service Excellence do CIO Codex Capability Framework, é essencial para a manutenção da continuidade e eficiência das operações de TI.

Esta capability assegura a robustez e a disponibilidade de plataformas de TI, tanto em ambientes locais quanto em soluções baseadas em nuvem, constituindo o alicerce para operações de negócios ininterruptas e com desempenho otimizado, aspectos críticos para o sucesso organizacional em um cenário de negócios cada vez mais dependentes de tecnologia.

No ponto central desta capability, encontra-se a necessidade de manter as plataformas

on-premises, que são sistemas e infraestrutura mantidos dentro das instalações físicas da organização, operando com máxima eficiência e segurança.

Paralelamente, plataformas na nuvem, que utilizam recursos e serviços fornecidos por provedores como AWS, Azure ou Google Cloud, exigem suporte técnico especializado que garanta a sua adequada integração, gerenciamento e escalabilidade.

O suporte técnico envolvido nesta capability engloba uma gama de atividades, desde o fornecimento de assistência técnica e resolução de problemas até a manutenção proativa para assegurar a estabilidade e o desempenho desejados das plataformas de TI.

Uma característica definidora de On-premises & Cloud Platform Support é o monitoramento contínuo, que permite uma vigilância constante sobre o desempenho e a saúde das plataformas, possibilitando a identificação e resposta rápida a quaisquer questões que possam surgir.

Isso é complementado por uma capacidade resiliente de resolução de incidentes, com equipes especializadas prontas para resolver problemas de forma eficaz, minimizando assim o impacto nas operações diárias do negócio.

A manutenção proativa também é uma característica desta capability, visando prevenir problemas antes que eles ocorram, garantindo assim um ambiente de TI mais estável e confiável.

A otimização de recursos é outra faceta importante, onde se busca o uso mais eficiente dos ativos de TI, garantindo que os recursos estejam disponíveis quando necessários, sem, no entanto, incorrer em despesas desnecessárias com capacidade não utilizada.

Esta abordagem não apenas melhora a eficiência operacional, mas também contribui para a sustentabilidade financeira da organização.

O propósito central de On-premises & Cloud Platform Support é prover um suporte técnico abrangente, que assegure a operação eficiente e ininterrupta das plataformas de TI.

Isso envolve um compromisso com a excelência técnica e um foco contínuo na adaptação e melhoria das capacidades de suporte para atender às mudanças nas demandas de negócios e nos avanços tecnológicos.

Os principais objetivos desta capability, conforme delineados no CIO Codex Capability Framework, incluem assegurar a eficiência operacional por meio da manutenção de plataformas de TI estáveis e seguras, fomentar a inovação permitindo que a equipe de TI se dedique a atividades de valor agregado em vez de gestão de crises, e proporcionar uma vantagem competitiva através da entrega confiável de serviços de

TI.

On-premises & Cloud Platform Support tem um impacto direto na infraestrutura de TI, ajudando a garantir que os recursos de hardware e software estejam sempre disponíveis e em ótimo estado de funcionamento.

A capability também influencia a arquitetura de TI, uma vez que a manutenção de sistemas bem projetados e gerenciados é crucial para o suporte eficaz das plataformas.

Além disso, a manutenção correta dos sistemas é vital para a prevenção de interrupções que possam afetar os processos de negócio.

A integração desta capability com o modelo operacional da organização é fundamental, garantindo que as práticas de suporte técnico estejam alinhadas com os procedimentos organizacionais e contribuam para a eficiência geral da operação.

Isso inclui a adoção de práticas de suporte que se integrem efetivamente com os processos de negócios e as estratégias de TI.

On-premises & Cloud Platform Support é, portanto, uma capability que não apenas mantém as operações de TI funcionando suavemente, mas também capacita a organização a se adaptar e prosperar em um ambiente de negócios dinâmico e tecnologicamente avançado.

Conceitos e Características

On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel crítico na garantia da confiabilidade e disponibilidade das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente ou na nuvem.

Isso assegura que as operações de negócios possam ocorrer de forma contínua, com desempenho e estabilidade ideais, contribuindo assim para o sucesso organizacional.

Conceitos

- **Plataformas On-premises:** Refere-se aos sistemas e infraestrutura de TI que são mantidos e operados dentro das instalações físicas da organização, geralmente em data centers locais.
- **Plataformas na Nuvem:** Envolve o uso de serviços e recursos de TI disponibilizados por provedores de serviços de nuvem, como AWS, Azure

ou Google Cloud, que são acessados pela internet.

- **Suporte Técnico:** Consiste em prover assistência e solucionar problemas relacionados às plataformas de TI, abrangendo desde questões de configuração até resolução de incidentes.
- **Estabilidade e Desempenho:** São os pilares essenciais para garantir que as plataformas de TI funcionem de maneira confiável e atendam às necessidades operacionais da organização.

Características

- **Monitoramento Contínuo:** A capability realiza monitoramento constante das plataformas, identificando e respondendo rapidamente a problemas potenciais.
- **Resolução de Incidentes:** Equipes especializadas estão prontas para lidar com incidentes, minimizando o impacto nas operações de negócios.
- **Manutenção Proativa:** Além de responder a problemas, a capability também realiza manutenção preventiva para evitar interrupções não planejadas.
- **Otimização de Recursos:** Busca otimizar o uso de recursos de TI, garantindo eficiência e economia.

Propósito e Objetivos

A capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel crítico na garantia da estabilidade e desempenho dos ambientes de TI, seja no local (on-premises) ou na nuvem.

Seu propósito central é prover suporte técnico abrangente para essas plataformas, assegurando que elas operem de forma eficiente e sem interrupções.

Essa capability é vital para manter a continuidade dos negócios, garantir a segurança dos dados e possibilitar a inovação por meio de ambientes tecnologicamente sólidos.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais objetivos da On-premises & Cloud Platform Support incluem:

- **Eficiência Operacional:** Garantir que as plataformas on-premises e na nuvem operem sem problemas, minimizando o tempo de inatividade e maximizando a eficiência operacional.
- **Inovação:** prover suporte técnico sólido permite que a equipe de TI se concentre na inovação, em vez de lidar constantemente com problemas técnicos.
- **Vantagem Competitiva:** Manter plataformas de TI estáveis e seguras pode ser uma fonte de vantagem competitiva, uma vez que permite uma entrega de serviços confiável.
- **Infraestrutura:** A On-premises & Cloud Platform Support impacta a infraestrutura, pois garante que os recursos de hardware e software estejam funcionando de forma eficiente.
- **Arquitetura:** Contribui para a arquitetura de TI, assegurando que as plataformas sejam projetadas e mantidas de acordo com as melhores práticas.
- **Sistemas:** Mantém o funcionamento adequado dos sistemas, evitando interrupções que possam afetar os processos de negócios.
- **Modelo Operacional:** A capacidade de suporte está alinhada com o modelo operacional da organização, garantindo que as práticas de suporte sejam integradas de forma eficaz.

Impacto na Tecnologia

A On-premises & Cloud Platform Support tem impactos significativos nas dimensões tecnológicas:

- **Infraestrutura:** Garante que a infraestrutura de hardware e software esteja operando de forma eficiente, minimizando o tempo de inatividade.
- **Arquitetura:** Contribui para a arquitetura de TI, garantindo que as plataformas sejam projetadas e mantidas de acordo com as melhores práticas.
- **Sistemas:** Mantém o funcionamento adequado dos sistemas, evitando interrupções que possam afetar os processos de negócios.
- **Cybersecurity:** O suporte de plataforma inclui a manutenção de sistemas seguros.
- **Modelo Operacional:** A capacidade de suporte está alinhada com o modelo operacional da organização, garantindo que as práticas de suporte sejam

integradas de forma eficaz.

Roadmap de Implementação

A capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel fundamental na manutenção da estabilidade e desempenho das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente ou na nuvem.

Para a implementação eficaz dessa capability, é essencial seguir um roadmap estratégico que considere fatores críticos de sucesso e etapas bem definidas.

No contexto do CIO Codex Capability Framework, as principais etapas desse roadmap:

- **Definição de Objetivos Estratégicos:** O ponto de partida é a definição clara dos objetivos estratégicos que a On-premises & Cloud Platform Support deve alcançar. Esses objetivos devem estar alinhados com a visão de TI da organização e focados na estabilidade, desempenho e eficiência operacional das plataformas de TI.
- **Avaliação de Necessidades:** Realize uma avaliação abrangente das necessidades da organização em termos de suporte a plataformas on-premises e na nuvem. Isso inclui a identificação de sistemas críticos, requisitos de disponibilidade e demandas de desempenho.
- **Seleção de Ferramentas e Recursos:** Escolha as ferramentas, recursos e tecnologias necessários para oferecer suporte eficaz às plataformas. Isso pode incluir sistemas de monitoramento, equipes especializadas e parcerias com provedores de serviços em nuvem.
- **Desenvolvimento de Políticas e Procedimentos:** Estabeleça políticas e procedimentos detalhados para o suporte às plataformas. Isso abrange desde a gestão de incidentes até a manutenção preventiva e a garantia de segurança.
- **Implementação de Monitoramento Contínuo:** Configure sistemas de monitoramento contínuo para acompanhar o desempenho das plataformas. Isso permite a detecção rápida de problemas e ações proativas para mantê-las operacionais.
- **Equipes Especializadas:** Constitua equipes especializadas em suporte a plataformas, com conhecimento tanto em ambientes on-premises quanto

em nuvem. Essas equipes devem estar preparadas para responder a incidentes e realizar manutenção.

- Estabelecimento de Acordos de Nível de Serviço (SLAs): Defina SLAs claros para o suporte a plataformas, estabelecendo expectativas de desempenho e tempos de resposta.
- Treinamento da Equipe: Capacite a equipe para lidar com as plataformas, incluindo treinamento em tecnologias específicas e melhores práticas de suporte.
- Integração com Outras Capabilities: Garanta a integração eficaz da On-premises & Cloud Platform Support com outras capabilities relacionadas, como Service Excellence e Service Metering. Isso assegura uma abordagem holística para a gestão de serviços de TI.
- Avaliação de Desempenho e Otimização: Avalie regularmente o desempenho da capability de suporte a plataformas e otimize os processos, políticas e procedimentos conforme necessário.
- Documentação e Comunicação: Mantenha documentação atualizada de procedimentos e incidentes para promover a transparência e a colaboração dentro da equipe de suporte e com outras partes interessadas.

A implementação bem-sucedida da On-premises & Cloud Platform Support resultará em ambientes de TI estáveis, desempenho otimizado e eficiência operacional.

Essa capability é vital para manter a continuidade dos negócios, garantir a segurança dos dados e permitir a inovação por meio de ambientes tecnologicamente sólidos.

O roadmap delineado acima fornece uma estrutura sólida para alcançar esses objetivos e garantir o sucesso organizacional.

Melhores Práticas de Mercado

A capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel crítico na garantia da confiabilidade e disponibilidade das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente ou na nuvem.

As melhores práticas de mercado para essa capability incluem monitoramento proativo, equipes multidisciplinares, automação de tarefas rotineiras, estratégias de

recuperação de desastres, gestão de capacidade, treinamento contínuo, parcerias com fornecedores de nuvem, segurança integrada, documentação detalhada, testes de resiliência e feedback dos usuários.

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

- **Monitoramento Proativo:** Implementar sistemas de monitoramento contínuo para plataformas on-premises e na nuvem, identificando e respondendo rapidamente a problemas potenciais antes que afetem as operações.
- **Equipes Multidisciplinares:** Montar equipes de suporte técnico multidisciplinares que possam lidar com uma variedade de desafios técnicos, garantindo resolução eficiente de incidentes.
- **Automação de Tarefas Rotineiras:** Automatizar tarefas rotineiras de suporte, como backups, patches e atualizações, para melhorar a eficiência operacional.
- **Estratégia de Disaster Recovery:** Desenvolver e testar uma estratégia de recuperação de desastres abrangente que inclua tanto sistemas on-premises quanto na nuvem.
- **Gestão de Capacidade:** Monitorar e otimizar a capacidade das plataformas para garantir que os recursos estejam alinhados com as necessidades operacionais.
- **Treinamento Contínuo da Equipe:** Investir em treinamento contínuo da equipe de suporte para mantê-los atualizados com as mais recentes tecnologias e práticas.
- **Parcerias com Fornecedores de Nuvem:** Estabelecer parcerias estratégicas com fornecedores de nuvem para acesso a recursos e suporte especializado.
- **Segurança Integrada:** Garantir que a segurança seja uma parte integrada do suporte, com políticas e práticas que protejam os ambientes de TI.
- **Documentação Detalhada:** Manter documentação detalhada de configurações e procedimentos de suporte para facilitar a resolução de problemas.
- **Testes de Resiliência:** Realizar testes regulares de resiliência para garantir a capacidade de recuperação em caso de falhas.
- **Feedback dos Usuários:** Estabelecer um canal de feedback dos usuários para identificar áreas de melhoria e necessidades não atendidas.

Essas práticas visam garantir a estabilidade e o desempenho ideais das plataformas, permitindo que as operações de negócios ocorram de forma contínua e eficiente.

Além disso, a capacidade de suporte técnico contribui para a eficiência operacional, a inovação, a vantagem competitiva e a conformidade com regulamentos de segurança, influenciando diretamente a infraestrutura, arquitetura, sistemas e modelo operacional de TI da organização.

Desafios Atuais

A Capability de On-premises & Cloud Platform Support, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel crítico na garantia da confiabilidade e disponibilidade das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente ou na nuvem.

No entanto, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam uma série de desafios atuais que refletem a complexidade do suporte a plataformas de TI na realidade atual do mercado.

Com base nas melhores práticas do mercado, destacam-se os seguintes desafios:

- **Heterogeneidade de Plataformas:** A heterogeneidade das plataformas, incluindo ambientes on-premises e na nuvem, torna o suporte complexo, pois exige conhecimento diversificado e a capacidade de lidar com diferentes tecnologias.
- **Integração de Serviços Cloud:** Integrar serviços de nuvem com as plataformas on-premises existentes é um desafio técnico, pois requer expertise em ambas as áreas.
- **Escalabilidade:** Garantir que as plataformas possam escalar conforme necessário, especialmente em momentos de aumento de demanda, é essencial, mas desafiador.
- **Segurança da Nuvem:** As preocupações com a segurança de dados na nuvem continuam sendo um desafio, exigindo medidas rigorosas para proteger informações sensíveis.
- **Gestão de Mudanças:** A rápida evolução das tecnologias de nuvem e as atualizações frequentes requerem uma eficaz gestão de mudanças para

manter as plataformas atualizadas e seguras.

- Desempenho em Nuvem: Garantir que as aplicações na nuvem mantenham um alto desempenho é um desafio técnico, pois a latência da rede e a distribuição geográfica podem afetar o desempenho.
- Conformidade Regulatória: O cumprimento das regulamentações de privacidade e segurança de dados em ambientes on-premises e na nuvem é um desafio constante.
- Disponibilidade 24/7: A expectativa de disponibilidade contínua de serviços coloca pressão sobre as equipes de suporte, exigindo monitoramento constante.
- Economia de Custos: Encontrar o equilíbrio entre a eficiência operacional e o controle de custos é um desafio, especialmente em ambientes de nuvem com modelos de pagamento variáveis.
- Gestão de Incidentes: Lidar com incidentes, sejam eles no local ou na nuvem, requer processos bem definidos e respostas rápidas para minimizar o impacto nas operações de negócios.

Esses desafios atuais refletem a importância crítica da Capability de On-premises & Cloud Platform Support para garantir a estabilidade e o desempenho das plataformas de TI, independentemente de sua localização.

Superá-los requer uma abordagem integrada que leve em consideração a heterogeneidade das plataformas, a segurança, a escalabilidade e a conformidade regulatória.

A capacidade de suporte técnico, que realiza monitoramento contínuo, resolução de incidentes e manutenção proativa, desempenha um papel fundamental na garantia da eficiência operacional e na possibilidade de focar na inovação em vez de lidar constantemente com problemas técnicos.

Em um mundo em constante evolução tecnológica, a On-premises & Cloud Platform Support é essencial para manter a continuidade dos negócios, garantir a segurança dos dados e possibilitar a inovação por meio de ambientes tecnologicamente sólidos.

A capacidade de manter plataformas de TI estáveis e seguras também pode ser uma fonte de vantagem competitiva, uma vez que permite uma entrega de serviços confiável.

Essa capability impacta diversas dimensões tecnológicas, incluindo infraestrutura, arquitetura, sistemas, cibersegurança e o modelo operacional da organização.

Garantir que todas essas dimensões estejam alinhadas e operem de forma eficiente é

crucial para superar os desafios atuais.

Em resumo, a Capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel central na garantia da estabilidade e desempenho das plataformas de TI em ambientes heterogêneos e dinâmicos.

Investir nessa capability é fundamental para enfrentar os desafios atuais e manter a competitividade e eficiência operacional.

Tendências para o Futuro

A capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel crítico na garantia da confiabilidade e disponibilidade das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente ou na nuvem.

Para compreender como essa capability pode evoluir e se adaptar às mudanças antecipadas no mercado, bem como às inovações que moldarão seu desenvolvimento futuro, é fundamental analisar as tendências e expectativas para o futuro.

As tendências que se destacam neste contexto são as seguintes:

- **Integração de IA e Machine Learning:** O uso de inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina será amplamente integrado à On-premises & Cloud Platform Support para prever e resolver problemas de maneira proativa, melhorando a eficiência operacional.
- **Gerenciamento de Plataformas Híbridas:** Com a crescente adoção de ambientes híbridos que combinam recursos locais e na nuvem, a capability se concentrará em simplificar a gestão e a integração dessas infraestruturas complexas.
- **Monitoramento Avançado de Segurança:** O foco se ampliará para o monitoramento contínuo de segurança, com detecção de ameaças em tempo real e respostas automatizadas para proteger as plataformas de TI.
- **Automação Inteligente de Tarefas:** Processos de suporte serão automatizados de forma mais inteligente, reduzindo a carga de trabalho manual e acelerando a resolução de problemas.
- **Orquestração de Serviços Multicamada:** A capacidade de orquestrar serviços em várias camadas de aplicativos se tornará crucial, garantindo a disponibilidade e o desempenho ideais.

- **Evolução das Práticas de DevOps:** A integração contínua e a entrega contínua (CI/CD) serão ainda mais incorporadas às operações de suporte, acelerando o ciclo de desenvolvimento e implantação.
- **Governança de Dados e Conformidade:** Maior ênfase será colocada na governança de dados e na conformidade, garantindo que as práticas de suporte estejam alinhadas com regulamentos e padrões.
- **Resposta a Incidentes em Tempo Real:** O tempo de resposta a incidentes será reduzido a minutos, à medida que sistemas de suporte adotem respostas automatizadas baseadas em regras e IA.
- **Otimização de Custos em Nuvem:** O gerenciamento de custos em nuvem se tornará uma prioridade, com foco na otimização dos recursos para evitar gastos excessivos.
- **Abordagem Proativa à Manutenção:** Além de resolver incidentes, a On-premises & Cloud Platform Support adotará uma abordagem proativa à manutenção, realizando melhorias contínuas para prevenir problemas futuros.

Essas tendências refletem a crescente complexidade das operações de TI em ambientes cada vez mais híbridos e a necessidade de suporte técnico ágil e inovador.

A capacidade de se adaptar a essas tendências será fundamental para garantir que as organizações possam manter suas operações de TI em alto desempenho e confiabilidade.

KPIs Usuais

A capability de On-premises & Cloud Platform Support desempenha um papel crítico na garantia da confiabilidade e disponibilidade das plataformas de TI, independentemente de estarem localizadas localmente (on-premises) ou na nuvem.

Para uma gestão eficaz dessa capability, é fundamental acompanhar os KPIs apropriados que indicam o desempenho e a eficácia das operações de suporte técnico às plataformas de TI.

Abaixo estão os principais KPIs usuais dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Tempo Médio de Resolução de Incidentes (Average Incident Resolution Time): Mede o tempo médio necessário para resolver problemas ou incidentes relacionados às plataformas de TI, garantindo que a recuperação seja rápida.
- Percentual de Disponibilidade de Plataformas (Platform Availability Percentage): Avalia a disponibilidade das plataformas de TI, incluindo sistemas on-premises e na nuvem, garantindo que estejam sempre acessíveis.
- Taxa de Resposta a Incidentes Críticos (Critical Incident Response Rate): Calcula a rapidez com que a equipe de suporte responde a incidentes críticos que podem afetar a continuidade dos negócios.
- Percentual de Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreement Compliance Percentage): Mede o quanto a equipe de suporte cumpre os acordos de nível de serviço estabelecidos com as áreas de negócios.
- Taxa de Uso de Recursos Otimizados (Optimized Resource Utilization Rate): Avalia o grau de otimização na utilização de recursos de TI, garantindo eficiência e economia.
- Tempo Médio de Atualização de Plataformas (Average Platform Update Time): Calcula o tempo médio necessário para realizar atualizações e manutenções nas plataformas, minimizando impactos nos processos de negócios.
- Percentual de Incidentes Recorrentes (Recurrent Incident Percentage): Mede a proporção de incidentes que se repetem ao longo do tempo, indicando a necessidade de melhorias na estabilidade.
- Taxa de Satisfação dos Usuários (User Satisfaction Rate): Avalia a satisfação dos usuários finais com os serviços de suporte técnico e a estabilidade das plataformas.
- Percentual de Cumprimento de Políticas de Segurança (Security Policy Compliance Percentage): Mede o grau de conformidade com políticas de segurança estabelecidas para proteger os dados e recursos de TI.
- Tempo Médio para Atendimento a Novas Demandas (Average Time to Fulfill New Demands): Calcula o tempo necessário para atender a novas demandas de configuração ou provisionamento de recursos de TI.
- Taxa de Implementação de Atualizações de Segurança (Security Update Implementation Rate): Avalia a eficácia na implementação de atualizações de segurança para proteger as plataformas.

- **Percentual de Incidentes Não Planejados (Unplanned Incident Percentage):** Mede a proporção de incidentes não planejados que ocorrem nas plataformas, impactando as operações de negócios.
- **Taxa de Adoção de Melhores Práticas (Best Practices Adoption Rate):** Avalia o grau de adoção de melhores práticas na gestão das plataformas de TI, visando aprimorar o desempenho e a estabilidade.
- **Tempo Médio de Recuperação em Desastres (Average Disaster Recovery Time):** Calcula o tempo médio necessário para recuperar as plataformas em caso de desastres ou falhas críticas.
- **Percentual de Redução de Incidentes (Incident Reduction Percentage):** Mede a eficácia das ações de prevenção na redução do número de incidentes ao longo do tempo.

Esses KPIs são essenciais para monitorar e avaliar o desempenho da On-premises & Cloud Platform Support, garantindo a estabilidade, a eficiência operacional e a segurança das plataformas de TI, independentemente de sua localização.

Eles também permitem a rápida resposta a incidentes, a otimização de recursos e a satisfação dos usuários finais, contribuindo para o sucesso organizacional.

Exemplos de OKRs

A capability de On-premises & Cloud Platform Support na macro capability On premises & Cloud Technical Operation da camada Service Excellence desempenha um papel crítico no suporte técnico para plataformas on-premises e na nuvem.

Seu objetivo é garantir que essas plataformas operem de forma eficiente e sem interrupções, contribuindo assim para a manutenção da estabilidade e desempenho dos ambientes de TI.

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

Suporte Técnico Eficiente para Plataformas On-premises e na Nuvem

Objetivo: prover suporte técnico eficiente e de alta qualidade para plataformas on-premises e na nuvem.

- KR1: Estabelecer uma central de atendimento para atender às solicitações de suporte.
- KR2: Garantir que 95% das solicitações de suporte sejam resolvidas dentro do prazo acordado.
- KR3: Medir a satisfação dos usuários em relação ao suporte técnico e buscar constantemente melhorias.

Manutenção de Plataformas sem Interrupções

Objetivo: Assegurar que as plataformas on-premises e na nuvem funcionem sem interrupções.

- KR1: Implementar estratégias de alta disponibilidade para minimizar o tempo de inatividade não planejado.
- KR2: Realizar manutenções programadas durante janelas de baixo impacto.
- KR3: Monitorar constantemente as plataformas para identificar e corrigir problemas antes que causem interrupções.

Otimização de Recursos e Desempenho

Objetivo: Otimizar o uso de recursos e o desempenho das plataformas.

- KR1: Realizar auditorias de recursos para identificar oportunidades de otimização.
- KR2: Implementar melhorias para reduzir custos operacionais e aumentar a eficiência.
- KR3: Manter um monitoramento constante do desempenho das plataformas e aplicar ajustes conforme necessário.

Treinamento e Desenvolvimento da Equipe

Objetivo: Capacitar a equipe de suporte técnico para lidar com plataformas complexas.

- KR1: prover treinamento contínuo em plataformas on-premises e na nuvem.

- KR2: Certificar a equipe em tecnologias específicas para garantir conhecimento especializado.
- KR3: Realizar revisões de desempenho e desenvolvimento de carreira para a equipe.

Gestão de Incidentes e Problemas

Objetivo: Gerenciar eficazmente incidentes e problemas que afetam as plataformas.

- KR1: Implementar processos de gerenciamento de incidentes para resposta rápida a interrupções.
- KR2: Focar na identificação e resolução de problemas recorrentes para melhorar a confiabilidade.
- KR3: Realizar análises pós-incidente para prevenir recorrências.

Esses OKRs demonstram a importância crítica da capability de On-premises & Cloud Platform Support na macro capability On premises & Cloud Technical Operation da camada Service Excellence.

Ao prover suporte eficiente, manter a estabilidade das plataformas, otimizar recursos, capacitar a equipe e gerenciar incidentes e problemas de forma eficaz, esta capability contribui significativamente para o funcionamento suave dos ambientes de TI da organização.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability On-premises & Cloud Platform Support, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e na camada Service Excellence, concentra-se no suporte técnico para plataformas on-premises e na nuvem, assegurando sua operação eficiente e contínua.

Essa capability desempenha um papel crucial na manutenção da estabilidade e desempenho dos ambientes de TI.

Para avaliar a maturidade dessa capability no contexto do CIO Codex Capability Framework, foram definidos cinco níveis de maturidade, cada um com cinco critérios

específicos, inspirados no modelo CMMI:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há conscientização sobre a importância do suporte técnico para as plataformas de TI.
- Não existem políticas ou diretrizes relacionadas ao suporte de plataformas.
- Não há procedimentos documentados para o gerenciamento de incidentes ou problemas de plataformas.
- Não existem métricas para avaliar o desempenho das plataformas.
- Não há estratégia para lidar com falhas ou interrupções de serviço em ambientes on-premises e na nuvem.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância do suporte técnico para as plataformas de TI.
- Políticas e diretrizes iniciais estão sendo desenvolvidas para o suporte de plataformas.
- Procedimentos básicos de gerenciamento de incidentes e problemas estão sendo implementados.
- Métricas iniciais estão sendo coletadas para monitorar o desempenho das plataformas.
- A organização está desenvolvendo uma abordagem reativa para lidar com falhas e interrupções de serviço.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e diretrizes para o suporte técnico de plataformas estão bem documentadas e comunicadas.
- Processos de gerenciamento de incidentes e problemas são definidos e integrados às operações.
- Métricas de desempenho das plataformas são regularmente monitoradas e analisadas.

- A organização é capaz de responder proativamente a incidentes e problemas conhecidos.
- Há documentação completa e atualizada sobre as plataformas em operação.

Nível de Maturidade Gerenciado

- Processos de suporte técnico para plataformas são altamente eficientes e eficazes.
- Métricas de desempenho são usadas para otimizar continuamente o suporte de plataformas.
- A organização é capaz de prever e prevenir proativamente incidentes e problemas.
- O suporte técnico de plataformas é integrado à estratégia de continuidade de negócios.
- As melhores práticas do setor são adotadas para garantir a estabilidade das plataformas.

Nível de Maturidade Otimizado

- O suporte técnico de plataformas é altamente automatizado e baseado em análises avançadas.
- Análises de dados são usadas para prever e evitar problemas de forma proativa.
- A organização é capaz de manter um ambiente de TI altamente estável e resiliente.
- O suporte técnico de plataformas é um diferencial competitivo para a organização.
- A estratégia de suporte técnico é alinhada com os objetivos estratégicos da empresa.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar a eficácia da capability On-premises & Cloud Platform Support, garantindo que a organização seja capaz de manter suas plataformas de TI operando de forma eficiente, estável e resiliente, independentemente de estarem localizadas on-premises ou na nuvem.

À medida que a organização progride nos níveis de maturidade, sua capacidade de prover suporte técnico de classe mundial para suas plataformas 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 Support é uma capability fundamental dentro da macro capability On premises & Cloud Technical Operation, na camada Service Excellence.

Ela se concentra no suporte técnico para plataformas tanto locais (on-premises) quanto em ambientes de nuvem, assegurando que operem de maneira eficiente e sem interrupções.

Esta capability é crucial para a manutenção da estabilidade e do desempenho dos ambientes de TI, desempenhando um papel significativo na continuidade dos negócios e na otimização dos recursos 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:** No COBIT, a integração de On-premises & Cloud Platform Support é fundamental para garantir a governança e gestão eficiente dos recursos de TI. A capability alinha-se com os objetivos de governança do COBIT, fornecendo um framework robusto para gerenciar e controlar as operações de TI.

ITIL

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** ITIL coloca grande ênfase no gerenciamento eficaz dos serviços

de TI. A capability de On-premises & Cloud Platform Support é essencial no ITIL para garantir que os serviços de TI sejam entregues de forma eficaz e que as operações diárias sejam suportadas adequadamente.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: Embora o SAFe se concentre mais no desenvolvimento ágil, a On-premises & Cloud Platform Support auxilia na criação de uma infraestrutura robusta, que é vital para a entrega contínua e rápida de valor em ambientes ágeis.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: Dentro do contexto do PMI, esta capability suporta a entrega de projetos de TI, fornecendo uma base estável e confiável para a execução e gerenciamento de projetos.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O CMMI beneficia da On-premises & Cloud Platform Support para a melhoria contínua dos processos, especialmente no que diz respeito à gestão de infraestruturas de TI.

TOGAF

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: No TOGAF, a gestão de plataformas on-premises e em nuvem auxilia na implementação eficaz da arquitetura de TI, fornecendo um suporte confiável para operações e manutenção.

DevOps SRE

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** Em DevOps e SRE, onde a velocidade e a confiabilidade são cruciais, a capability de On-premises & Cloud Platform Support é vital para assegurar a estabilidade e eficiência das operações de TI.

NIST

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Sob a perspectiva do NIST, especialmente em relação à segurança cibernética, esta capability desempenha um papel importante na garantia da segurança e conformidade das plataformas de TI.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Six Sigma se beneficia desta capability na otimização de processos e redução de desperdícios em operações de TI, especialmente no gerenciamento eficiente de recursos de TI.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** A eficiência operacional promovida pela On-premises & Cloud Platform Support é essencial no Lean IT, que se concentra na maximização do valor com o mínimo de desperdício.

A implementação bem-sucedida dessa capability pode ser medida por meio de KPIs como tempo de resposta a incidentes, disponibilidade do sistema e satisfação do usuário.

A capacidade de prover suporte eficiente em ambientes híbridos é cada vez mais vital para organizações que operam em um ecossistema de TI complexo e dinâmico.

Esta capability ajuda a garantir que as plataformas de TI sejam gerenciadas de forma eficaz, apoiando a continuidade dos negócios e a otimização dos serviços de TI.

Processos e Atividades

Develop Platform Support Plans

Desenvolver planos detalhados para suporte a plataformas on-premises e cloud é fundamental para garantir que as operações de TI sejam sustentadas de forma eficaz e eficiente.

Este processo envolve a criação de um plano abrangente que define as estratégias e abordagens para suportar tanto a infraestrutura local quanto os serviços na nuvem.

As atividades incluem a análise das necessidades de suporte, a definição de métricas de desempenho, a seleção de ferramentas e tecnologias adequadas, e o desenvolvimento de políticas e procedimentos detalhados.

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

A documentação do plano de suporte proporciona uma referência clara para a implementação e o gerenciamento contínuo dos serviços de suporte, garantindo a continuidade e a confiabilidade das operações de TI.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

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

1	Analyze Support Needs	Analisar as necessidades de suporte para determinar os requisitos específicos de suporte.	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 Performance Metrics	Definir métricas de desempenho e qualidade para o suporte das plataformas.	Necessidades de negócios, benchmarks	Métricas de desempenho definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
3	Select Tools and Technologies	Selecionar ferramentas e tecnologias adequadas para suporte a plataformas.	Métricas de desempenho, 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 Policies and Procedures	Desenvolver políticas e procedimentos detalhados para suporte a plataformas.	Ferramentas selecionadas, métricas	Políticas e procedimentos	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
5	Document Support Plan	Documentar o plano de suporte de plataformas e obter aprovação.	Políticas e procedimentos, feedback	Plano de suporte	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 Support Requirements

Identificar os requisitos para suporte a plataformas é essencial para assegurar que todas as necessidades de recursos e capacidades sejam adequadamente compreendidas e atendidas.

Este processo envolve a coleta e análise de dados para determinar os requisitos específicos de suporte, 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 serviços, a consulta a stakeholders, a análise de dados históricos de uso e desempenho, e a documentação detalhada dos requisitos de suporte.

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

A documentação dos requisitos de suporte fornece uma base sólida para o desenvolvimento de políticas e procedimentos eficazes, garantindo que as plataformas de TI sejam suportadas 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 Service Audits	Realizar auditorias de serviços para identificar recursos de TI necessários para suporte.	Dados de serviços, histórico de desempenho	Auditorias de serviços realizadas	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 necessidades e expectativas de suporte.	Feedback de stakeholders, dados de serviços	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 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 Support Requirements	Documentar todos os requisitos de suporte identificados.	Requisitos de capacidade, feedbacks	Requisitos de suporte	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 Platform Support Solutions

Implementar soluções de suporte a plataformas conforme planejado é vital para garantir que os recursos de TI sejam disponibilizados de forma eficaz e eficiente.

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

As atividades incluem a instalação e configuração de ferramentas de suporte, 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 suporte.

A documentação e a comunicação eficaz das atividades são essenciais para garantir a conformidade com as políticas de suporte 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 Support Tools	Instalar ferramentas de suporte para as plataformas de TI.	Ferramentas de suporte, plano de suporte	Ferramentas de suporte 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 Support Tools	Configurar ferramentas de suporte para alocar recursos de TI.	Ferramentas de suporte instaladas, plano de suporte	Ferramentas de suporte 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 ferramentas de suporte com os serviços de TI a serem suportados.	Ferramentas de suporte configuradas, serviços de TI	Ferramentas integradas aos serviços de TI	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: Solution Engineering & Development
4	Validate Initial Support	Validar o suporte inicial para garantir precisão e confiabilidade.	Ferramentas de suporte integradas, dados de suporte	Suporte inicial validado	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 suporte.	Ferramentas de suporte, 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 Platform Support Performance

Monitorar continuamente o desempenho do suporte a plataformas é crucial 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 de suporte, 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 suporte, 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 de suporte.	Ferramentas de suporte, dados de suporte	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 Support Data	Analisar os dados de suporte para identificar anomalias ou desvios.	Dados de suporte, ferramentas de análise	Análise de dados de suporte	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 de suporte.	Dados de suporte 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 Support Processes

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

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 de suporte.

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 suporte 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 Support Performance	Avaliar o desempenho das atividades de suporte a plataformas.	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 Support Processes	Atualizar os processos de suporte para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de suporte 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 de suporte a plataformas.	Processos de suporte 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