



A NOVA ERA DOS SERVIÇOS NAS CIDADES

Por: Equipe de Soluções e Serviços Motorola Solutions LACR

LA tecnologia evolui a passos agigantados e a um ritmo acelerado, tornando cada vez mais difícil para as empresas e as organizações poderem seguir este ritmo sem ter que investir em enormes quantidades de dinheiro para implantar, manter, administrar e operar estas tecnologias. Os serviços administrados são uma resposta a esta realidade. Desse modo, os provedores colocam à disposição todos os recursos, plataformas, experiência e processos que permitam a seus clientes confiar em um contrato de serviços administrados para a manutenção, administração e operabilidade da tecnologia e assim focar-se em sua missão, impedindo que a tecnologia se transforme em um empecilho para isso. Os serviços administrados podem ser introduzidos também dentro de diferentes modelos de negócios para poder satisfazer não apenas as necessidades operacionais e tecnológicas dos clientes, mas também as exigências do negócio.

1. Para um líder de tecnologia em uma entidade de Segurança Pública, o que os serviços administrados podem proporcionar?

- a. A **proteção dos ativos** nas organizações tem gerado a necessidade de fornecer Serviços Administrados. Os provedores deste tipo de serviços permitem às organizações colocar o foco em sua missão principal e, por sua vez, cuidar dos sistemas ou redes da entidade.
- b. Eles fornecem **monitoramento e administração** de dispositivos ou sistemas de rede de comunicação. Nos serviços mais comuns, estão incluídos o gerenciamento da rede, do hardware e software, análise de vulnerabilidades, soluções contra códigos maliciosos, auditoria, manutenção e suporte de equipamentos, cumprimento de normativas, entre outros. Mediante este modelo, os provedores assumem a

responsabilidade pela rede e por outros recursos de seus clientes, embora isto não signifique que estes últimos fiquem totalmente isentos da gestão da segurança

- c. Os serviços administrados permitem às agências de segurança pública desenvolver uma estratégia única, baseada em seus requisitos operacionais, além de disponibilizar pessoal altamente especializado e ferramentas criadas para assegurar um funcionamento otimizado de seus sistemas de missão crítica.

2. Qual é o valor agregado de comprar um pacote de serviços?

a. Proteção contra a obsolescência dos equipamentos

O ritmo acelerado da atualização da tecnologia faz com que os equipamentos corram o risco de obsolescência de maneira muito rápida. Com um contrato de serviços Motorola Solutions, cada atualização da plataforma cambio que haga ficará completamente coberta e a rede estará sempre pronta e atualizada, quando for preciso.

b. Evitar tempo de inatividade dos equipamentos

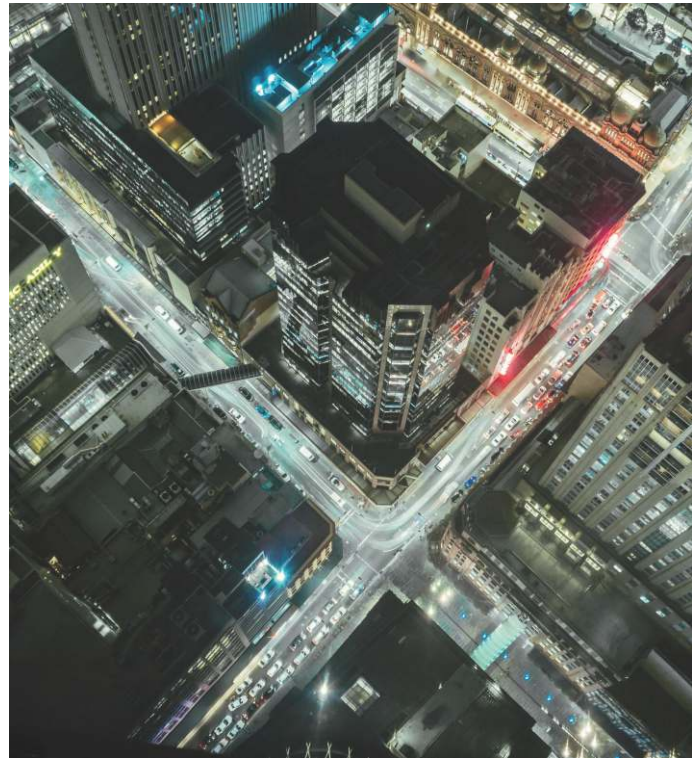
Cuenta con un personal técnico certificado disponible 24x7 para diagnosticar cualquier incidente además del uso de herramientas y software especialmente diseñados para proveer el nivel de servicio requerido.

c. Proteção contra ataques cibernéticos

Os ataques cibernéticos, comprometendo redes inteiras, são cada vez mais comuns e colocam em risco a segurança dos dados e a integridade dos cidadãos. As medidas de segurança tomadas no passado podem não ser as mais adequadas quando de futuros ataques cibernéticos se trata. Os serviços de segurança cibernética, disponíveis através dos pacotes de serviços de rede de radiocomunicações, foram criados para proteger a integridade operacional dos sistemas.

d. Orçamento previsível e controle de despesas

Quando os equipamentos possuem um contrato de serviços com a Motorola Solutions, é possível prever o orçamento para a manutenção e minimizar os gastos de investimentos ou operacionais inesperados. Além disso, cada vez que for preciso, você terá acesso a técnicos certificados, sem investimentos adicionais em treinamento de pessoal.



e. Cumprimento de padrões internacionais de segurança

À medida que forem descobertas novas ameaças e vulnerabilidades, os provedores de software comerciais lançam frequentes atualizações de segurança. Estas atualizações são submetidas a procedimentos de avaliação prévia a fim de manter seus equipamentos em conformidade com as estritas normas de segurança internacionais.

3. O que é um SUA e como funciona?

- a. **SUA: System Upgrade Agreement.** À medida que novas versões do sistema de radiocomunicações estiverem disponíveis, a Motorola proporcionará ao Cliente o software, hardware e serviços de implantação necessários para realizar até uma atualização da infraestrutura do sistema de radiocomunicações, em um período de dois anos, durante a vigência do SUA.

b. Qual é o valor de um SUA, se eu comprar a solução da estaca zero?

Está comprovado que possuir um acordo de atualização de sistema SUA convém mais do que fazer a atualização do sistema quando este passa a ser

obsoleto, não apenas pelo impacto dos custos que implica renovar o sistema versus mantê-lo atualizado, mas também pelo impacto dos custos indiretos no serviço, no suporte, na manutenção e na continuidade operacional do sistema.

4. É possível ter uma opção mista? Eu possuo uma parte da infraestrutura e a outra é fornecida dentro do contrato de serviços.

- a. Desde que seja mantido o desempenho da rede e a continuidade dos padrões nos serviços necessários para um funcionamento otimizado, existem uma série de possibilidades, pacotes e modelos de negócios que podem ser analisados em conjunto.

5. Que características deve ter o provedor de serviços e de Serviços Administrados? Quais são os requisitos para saber se posso entregar meu sistema a essa companhia?

O provedor deve ser capaz de:

- a. Definir níveis de desempenho por tipo de acordos, usando indicadores-chaves e mensuráveis
- b. Poder elaborar relatórios e telas de dados que ilustrem sinteticamente o desempenho dos serviços fornecidos.
- c. Proporcionar assessorias de riscos para determinar o nível de vulnerabilidade dos sistemas e assim recomendar melhorias e desenvolver um plano para combater os ataques cibernéticos.
- d. Apresentar provas constantes e proativas que descubram vulnerabilidades
- e. Inventariar os ativos da rede, incluindo o catálogo de todos os componentes e o desenvolvimento proativo de um plano estratégico de manutenção dos equipamentos a longo prazo.
- f. Contar com pessoal técnico especializado e dedicado que possa responder a incidentes inesperados, bem como tomar medidas proativas; proporcionar plataformas e infraestrutura que permita administrar o serviço e entregar informação relevante ao cliente sobre o serviço; e gerir processos que permitam fornecer um serviço administrado otimizado e de excelência.
- g. De resolver problemas remotamente ou no site.

A tecnologia como serviço é uma excelente opção para que os clientes possam aceder às tecnologias de ponta, sobretudo, quando por questões de investimento em infraestrutura, isto não for possível para eles.

