

tendências

EDIÇÃO 02
Agosto/2012

CLOUD CLOUD

O conceito de
nuvem é nebuloso 02

Como uma
organização
pode contratar
assertivamente
Serviços em Cloud? 03

Quais são os
principais riscos
de um contrato de
Cloud Services? 06

Como podemos
mitigar estes riscos? 08

**entendendo e
contratando
assertivamente**

O conceito de nuvem é nebuloso

Uma vez compreendido que “nuvem” pode ter significados diferentes para pessoas diferentes, é importante que os compradores e vendedores estabeleçam um ponto comum de entendimento antes da finalização das negociações, visando evitar problemas de entendimento e interpretação.

Para compreender o que as pessoas pensam sobre serviços em nuvem, em 2011 o Gartner fez uma pesquisa perguntando:

Qual é a principal razão para a sua organização classificar um serviço como sendo computação em nuvem?

As respostas foram:

- 23% - Serviços acessíveis através da Internet
- 21% - Capacidade de aumentar e reduzir o uso pagando apenas pelo consumido
- 20% - Possibilitar que vários clientes utilizem o mesmo serviço simultaneamente
- 10% - Não demanda operação ou administração
- 9% - Não necessita investimento inicial
- 6% - Paga pelo uso
- 5% - Equipamento de TI localizado fora das instalações
- 5% - Outros

Os clientes contratam serviços em nuvem esperando obter um custo inferior com uma qualidade similar ou maior que a atual, mas eles também têm algumas preocupações, como revela a mesma pesquisa quando os entrevistados responderam à pergunta:

Quais foram as três maiores preocupações que sua organização teve quando considerou a implementação de serviço de computação em nuvem?

Segundo eles, foram:

- 48% - Segurança do serviço
- 43% - Localização dos dados, privacidade e riscos de acesso
- 34% - Custo indefinido ou variável
- 29% - Níveis de Serviço inadequados
- 26% - Aumento de riscos ao negócio
- 25% - Percepção de perda de controle
- 22% - Falta de padrões para computação em nuvem
- 20% - Falta de conhecimento e confiança no modelo.

I. Como uma organização pode contratar assertivamente Serviços em Cloud?

A discussão do que é cloud e quais os riscos nos leva a visualizar três grandes grupos se considerarmos o assunto do ponto de vista do fornecimento de recursos:

1 - Public Cloud

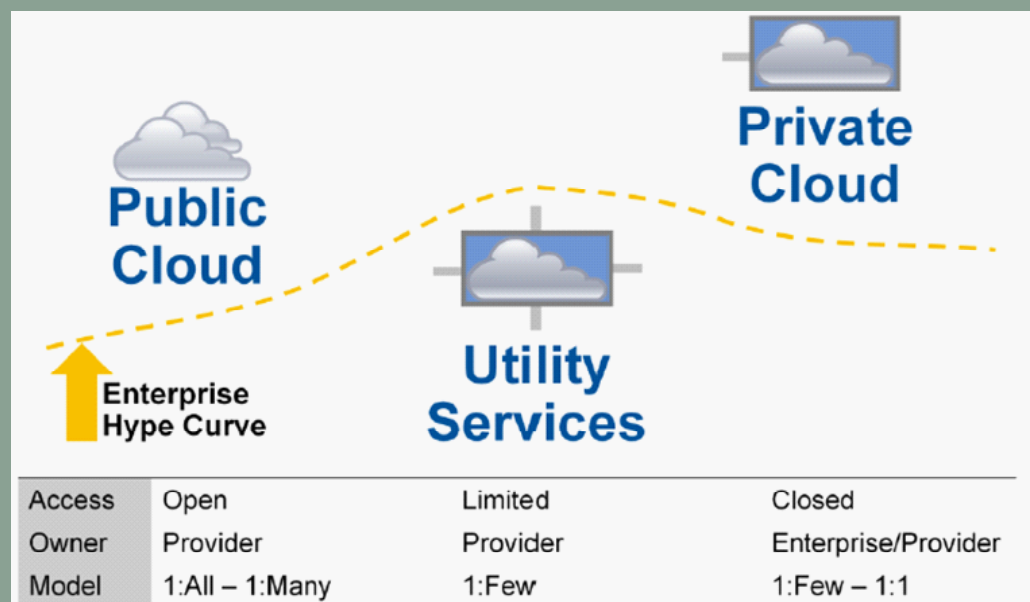
- Acesso aberto
- Hardware e software pertencem ao fornecedor do serviço
- Solução única para vários clientes ou para todos os clientes
- Serviço altamente industrializado

2 - Private Cloud

- Acesso restrito
- Hardware e software podem pertencer ao fornecedor ou ao tomador do serviço
- Solução customizada para um cliente único ou, em alguns casos, para um grupo pequeno com as mesmas necessidades.

3 - Utility Services

- Acesso limitado
- Hardware e software pertencem ao fornecedor do serviço
- Solução customizada multiempresas



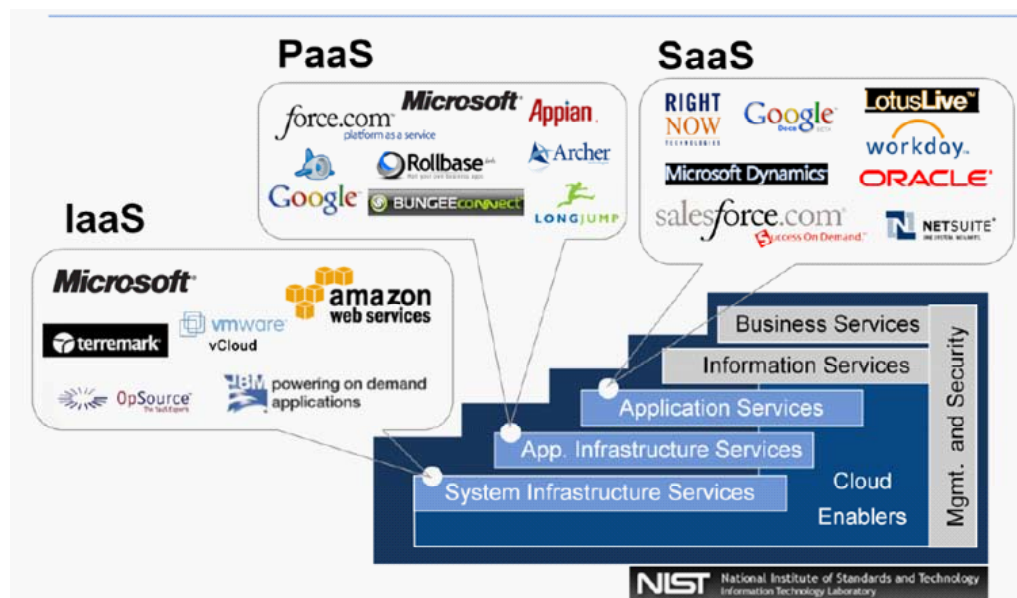
Obs: os três modelos têm em comum apenas o fato da entrega ser baseada em serviço padronizado, que os usuários pagam mensalmente.

Segundo o National Institute of Standards and Technology (www.nist.gov), os serviços em nuvem podem ser classificados em cinco categorias:

1. System Infrastructure (IaaS)
2. Application infrastructure (PaaS)
3. Application (SaaS)
4. Information (acesso a conteúdo e serviços de busca ou serviços de dados entregue como "feeds" via RSS/ATOM ou modelos web.)

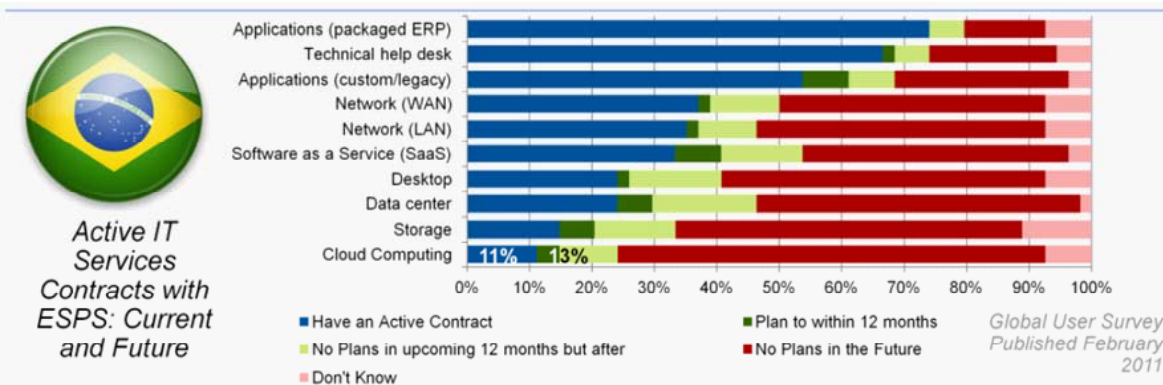
5. Business process (qualquer processo de negócios entregue como serviço através de um provedor utilizando interfaces web e mecanismos de acesso WOA - Arquitetura Orientada a Web)

Para todos os casos listados acima, existe a necessidade de prover gerenciamento e segurança (serviços para gerenciar acesso, uso, entrega e nível de serviço).



Cenário atual no Brasil

A pesquisa “Global User Survey” (gráfico abaixo), publicada pelo Gartner em fevereiro de 2011, mostra que software como serviço (SaaS) é a modalidade de serviços em nuvem mais contratada do Brasil. Ao mesmo tempo, identifica um grande potencial para a comercialização de outros serviços em nuvem.



O gráfico acima apresenta o resultado percentual da amostra, para cada tema pesquisado, sendo:

Azul - já tem algum contrato

Verde Escuro - se planeja contratar em 12 meses

Verde Claro - se planeja contratar depois de 12 meses

Vinho - não planeja contratar

Salmão - não sabe

A análise dos dados da pesquisa colocam duas questões:

1 - Existe disponibilidade de acesso para todas as regiões fora das áreas metropolitanas?

2 - Existem ofertas desse tipo de serviço em termos de quantidade e qualidade?

2. Quais são os principais riscos de um contrato de Cloud Services?

1 - Contratar serviços tradicionais como se fossem em nuvem

Serviços em nuvem devem apresentar os seguintes atributos mínimos:

- Contratação rápida e fácil
- Elasticidade
- Alta disponibilidade
- Inovação continuada

Mas também devem ser cobrados em função do real consumido, permitindo atender demandas maiores ou menores que a prevista inicialmente.

Se os serviços não forem realmente industrializados, deve-se considerar o risco de o prestador sair do mercado (falir), caso ocorra uma redução significativa no consumo desses serviços.

Apenas soluções com arquitetura realmente voltada para nuvem têm a capacidade de entregar os serviços contratados com flexibilidade e inovação ao longo do tempo.

2 - Contratos com termos e condições genéricas de aceite do serviço

Pouco detalhamento nas cláusulas que definem as responsabilidades do provedor, que usualmente não atendem o mínimo de requisitos legais necessários para a celebração de contratos desse tipo.

Bons exemplos são as questões relativas aos processos de backup, quais os SLAs para recuperação de

informação, quem é o responsável por manter os dados íntegros, e quais a política e os procedimentos para atualização da solução de forma a minimizar os impactos nos clientes.

3 - Os termos dos contratos normalmente favorecem os fornecedores.

As características principais dos serviços em nuvem - flexibilidade, cobrança por uso e inovação - impõem algumas condições na formatação do serviço para garantir o retorno do investimento esperado e, conseqüentemente, a permanência do fornecedor no mercado.

Essas características exigem contratos rígidos que impedem a inclusão de cláusulas por solicitação dos clientes.

Assim como na definição do contrato, a execução dos serviços também privilegia o provedor, como nos casos de alterações do ambiente, com a mudança, inclusão ou remoção de funcionalidades.

Outro ponto são as cláusulas que permitem ao provedor o uso de certas informações dos clientes, como volume contratado e características dos serviços, em campanhas de marketing.

Apesar de os clientes terem a expectativa de cobrança tendo por base o uso real dos serviços, nem todos os contratos permitem essa prática, sendo que alguns utilizam a média contratada como base de cálculo do faturamento.

4 - Volatilidade dos termos contratuais.

Alguns contratos de provedores de serviços em nuvem existem apenas na web, e não são considerados documentos. Determinadas cláusulas não são bem detalhadas, e alguns desses detalhes são importantes para a definição de qualidade do serviço, disponibilidade e desempenho. Cláusulas documentadas apenas na web podem ser alteradas a qualquer tempo, sem aviso prévio.

5 - Os contratos não definem claramente os compromissos dos provedores

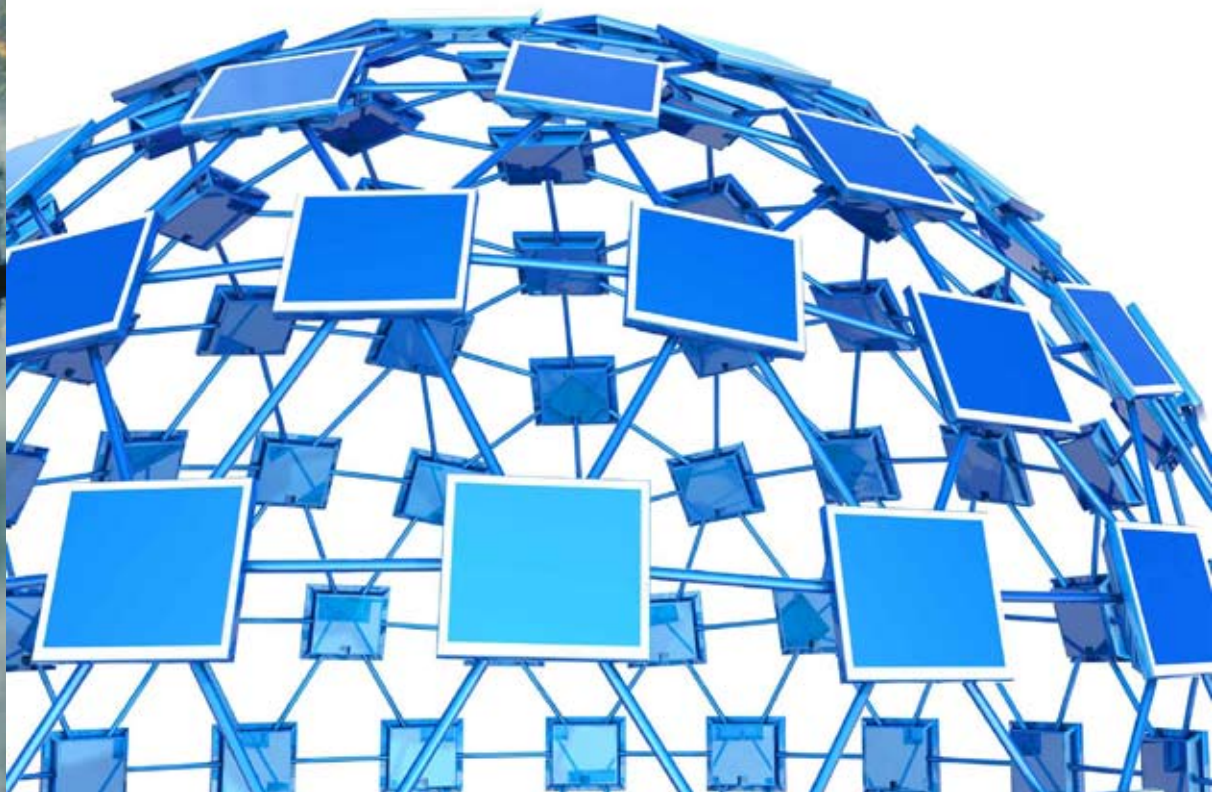
Entender quais são os SLAs dos serviços e as métricas utilizadas para medi-los, bem como as penalidades e formas de ressarcimento, é fundamental para o alinhamento das expectativas entre o provedor e o contratante dos serviços em nuvem.

Outro aspecto relevante a ser considerado está relacionado às formas de acionamento do suporte em caso de incidentes ou solicitação de serviço. Devido a grande variedade de modelos de negócio existentes, o mercado de serviços em nuvem ainda não definiu os padrões mínimos para atendimento a solicitações e incidentes.

No caso estudado os contratos incluíram apenas áreas nas quais o provedor tinha total domínio, ao invés de suportar as soluções fim a fim.

6 - Atenção para as ofertas de serviços sem custo

Vários provedores disponibilizam serviços sem custo como uma forma de chamar a atenção dos usuários. Normalmente, nesses casos, o provedor oferece serviços com baixo valor agregado ou com poucas funcionalidades, de forma que o cliente, após experimentar, queira adquirir os serviços mais completos, ou oferece gratuitamente apenas por um período de tempo, apostando que o cliente irá contratar os serviços posteriormente.



3. Como podemos mitigar os riscos?

Uma vez apontados os riscos, fica fácil estabelecer uma estratégia para mitigá-los:

1 - Ajuste o contrato, entendendo o impacto dos serviços em nuvem no ciclo de vida da terceirização.

2 - Contratar serviços em nuvem significa aceitar um alto grau de industrialização.

3 - Trate o planejamento da demanda com prioridade.

4 - Entenda os novos riscos que os serviços em nuvem agregam à organização.

5 - Faça um estudo conservador do Retorno sobre Investimento, pois para serviços em nuvem o retorno pode ser mais demorado que o esperado.

6 - Não subestime custos, como os de implantação, migração, gerenciamento de riscos e outros declarados como adicionais.

7 - Negocie, de forma a manter serviços, riscos e custos em bases aceitáveis. E tenha sempre uma segunda opção caso a negociação não seja favorável.