



Hewlett Packard
Enterprise

Documento técnico de negócios

Confiabilidade e segurança de TI aprimorados

HPE – Serviços de Suporte de TI



Índice

2 Foco em TI e áreas de investimento

- 2 Infraestrutura 24x7
- 2 Aumento do cibercrime
- 2 Novas leis de privacidade dos dados
- 2 Reduzir o custo das paralisações

4 Por que a HPE?

Disponibilidade da IT: o que significa níveis de disponibilidade?

- 99% = paralisação de 87 horas anuais
- 99,9% = paralisação de 8,7 horas anuais
- 99,99% = paralisação de 52 minutos anuais

Principais problemas

- Mercados globais, competição
- Aplicativos 24x7
- Segurança torna-se a preocupação nº 1
- Financiamento da TI necessário para big data de nuvem, mobilidade, segurança
- Orçamentos de TI restritos

À medida que as empresas fazem a transição para o Novo Estilo de Negócios, torna-se cada vez mais importante garantir a segurança e a confiabilidade das infraestruturas de TI. Diversos fatores de mercado estão direcionando a necessidade de por mais foco e investimento na infraestrutura de TI. Contudo, os custos para lidar com eles, juntamente com os orçamentos restritos da TI, geram um grande desafio. São necessárias abordagens criativas para reduzir esses custos, assim as empresas podem investir em infraestruturas de TI modernas.

Foco em TI e áreas de investimento

Infraestrutura 24x7

A maioria das organizações depende da internet como principal veículo de interação com o cliente, e os mercados estão cada vez mais globalizados. Portanto, a infraestrutura da qual o comércio eletrônico depende deve operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, e as interrupções nos serviços equivalem a solicitações e receitas perdidas — não apenas no período de paralisação, mas no longo prazo, caso os clientes atuais ou clientes em potencial levem seus negócios para outro lugar. Quanto mais "9s" forem necessários para disponibilidade, maior serão os custos.

Aumento do cibercrime

Um estudo recente do Ponemon Institute mostra que a perda de informações e a interrupção nos negócios contabilizam 78% dos custos totais em uma organização que se torna alvo de ciberataques.¹ Um estudo da IDC constatou que a perda de receita comercial durante uma interrupção nos serviços corresponde, em média, a US\$ 12,7 mil por minuto, o que significa que até mesmo as empresas com 99,99% de confiabilidade podem sofrer perda de receita de até US\$ 667 mil por ano² (0,01% de um ano equivale a 52 minutos). Contudo, a receita comercial é apenas parte dos custos, pois a produtividade dos funcionários, o declínio das vendas no longo prazo, as medidas de proteção do cliente e o aumento da segurança trazem implicações significativas nos custos.

Novas leis de privacidade dos dados

Em 2014, o USA Today informou que 43% das empresas havia sofrido violação de dados no ano anterior.³ Essa ameaça crescente e a necessidade de cumprir as leis de privacidade dos dados são uma parte bastante real do foco e da atividade diária de todos os departamentos de TI. Embora geralmente a perda inicial de receita em razão de cibercrime seja alta, o custo de análises, ações corretivas, indenizações para clientes e responsabilidades legais, no longo prazo, podem exceder cinco vezes a perda original.

Reduzir o custo das paralisações

A Hewlett Packard Enterprise continua investindo em maneiras de ajudar nossos clientes a reorganizar suas empresas e aproveitar as vantagens da nuvem, do big data e da mobilidade. Os serviços tecnológicos HPE comprometem-se a equilibrar os custos crescentes e o aumento dos riscos para a infraestrutura central reduzindo o custo das paralisações – o que também envolve melhoria na segurança e aumento da confiabilidade.

¹ Estudo de 2014 do Ponemon Institute "Custos do cibercrime": patrocinado pela HPE Security.

² Perda de receita anual baseada no estudo de custos de paralisações da IDC/HPE

³ **USA Today**, que menciona um relatório elaborado pelo Ponemon Institute, de 24 de setembro de 2014

Metas

- Melhorar a segurança
- Aumentar a responsabilidade
- Reduzir custos

Estratégia:

Código seguro



Gerenciamento de peças de ciclo fechado



Intervenção de falhas de previsão



Melhorias na engenharia

Figura 1

Existem quatro áreas principais que contribuem significativamente para reduzir o custo total das paralisações.

Código seguro

Em 2010, um vírus de dia zero denominado STUXNET apresentou um novo nível de sofisticação, não apenas atacando o sistema operacional, mas também infectando os controladores lógicos programáveis. A Hewlett Packard Enterprise agiu para ajudar a reduzir o impacto dessas ameaças muito mais invasivas e destrutivas implementando novas medidas de segurança para eliminar a possibilidade de códigos lógicos complexos ficarem comprometidos em razão de acessos não autorizados. O firmware e outras atualizações lógicas agora ficam protegidos atrás de um firewall de segurança, e os usuários devem verificar sua autorização de acesso identificando um registro de garantia ativo ou um serviço HPE que cubra seus produtos. (Atualizações de proteção e segurança continuam disponíveis para download sem verificação.) Esse aumento na segurança garante que os clientes possam acessar as atualizações com certificação HPE sem se preocupar com a validação da origem e sem gastar recursos, tempo e esforço verificando os downloads.

Gerenciamento de componentes de ciclo fechado

As peças originais da Hewlett Packard Enterprise são essenciais para manter um ambiente seguro e confiável. Conforme notado anteriormente, muitos subsistemas contêm firmware integrado nas placas lógicas; assim, o processo de gerenciamento de peças da Hewlett Packard Enterprise foi projetado especificamente para garantir que o código e as revisões eletrônicas mais recentes sejam aplicadas e que a peça tenha plena certificação de originalidade HPE. Para obter a certificação, cada item precisa passar por um processo exclusivo de identificação, projetado para eliminar peças falsificadas ou não HPE. Esse aumento no foco do gerenciamento de componentes proporciona garantia de que nossos clientes e parceiros tenham um canal de peças mais seguro do que nunca.

Intervenção de falhas de previsão

A prevenção é crucial na jornada para reduzir ou eliminar paralisações. A Hewlett Packard Enterprise está extremamente focada na análise de falhas de previsão através da instrumentação. As ferramentas e diagnósticos de propriedade da HPE estão disponíveis para clientes através de contratos de garantia, Care Pack e serviços da HPE. A tecnologia de suporte remoto e outras ferramentas agora são bastante úteis na identificação e prevenção de problemas antes que eles ocorram e na solução deles quando ocorre uma falha.

Especialização e melhorias na engenharia

A chave para aumentar a confiabilidade é a melhoria contínua na qualidade. A organização da logística de peças da Hewlett Packard Enterprise usa um processo de melhoria contínua e de ciclo fechado que se inicia com a construção de um canal de suprimento de peças HPE, que são mantidas em estoques no mundo todo. Quando as peças ficam desgastadas, uma peça em funcionamento é instalada no dispositivo do cliente, e a unidade com falha é devolvida para avaliação e possível reparo. As unidades com falha passam por análises rigorosas que determinam a causa raiz e, quando possível, atualizações de engenharia (incluindo o firmware mais recente) são aplicadas. Nos casos em que há potencial para aumento de risco no ambiente de TI de um cliente, o engenheiro de campo pode solicitar que a peça passe por identificação e processamento para análise de falha e notificação dos resultados. Somente peças reparadas e com certificação HPE são beneficiadas pelo nível abrangente de melhorias na engenharia. Prestadores de serviços não autorizados nem sempre usam peças reparadas HPE originais. As peças que eles utilizam podem ser de nível de revisão de hardware mais antigo e com nível de firmware mais antigo, gerando incompatibilidade potencial e aumento de risco para o cliente.

As atualizações de software (incluindo revisões de firmware) são desenvolvidas e mantidas pelos especialistas em engenharia da Hewlett-Packard Enterprise. Nossa posição exclusiva como criadores do dispositivo de hardware permite a detecção eficiente de problemas de inoperância e vulnerabilidade de software através de processos comprovados de coleta de dados e solução de problemas. Do campo à fábrica, as equipes de engenharia da Hewlett-Packard Enterprise analisam, aprimoram e implementam atualizações de software que garantem ambientes de TI confiáveis e seguros.

Por que a HPE?

A HPE dedica-se ao fornecimento das peças reparadas mais seguras e confiáveis e de atualizações de firmware e software. Ao refinar ainda mais esses processos recentemente, a Hewlett-Packard Enterprise está proporcionando aos seus clientes ainda mais segurança e reduzindo o risco de paralisações. O suporte da marca HPE, com acesso seguro ao firmware e a peças com certificação HPE mais recentes, ajuda a garantir o desempenho ideal e maior proteção da infraestrutura de TI.

A Hewlett Packard Enterprise mantém uma sólida rede de parceiros através do programa HPE Partner Ready. Para garantir qualidade superior, os parceiros de fornecimento autorizados usam o mesmo treinamento de certificação, as peças reparadas e a rede de engenharia usados por nossa organização de suporte interna.

A Hewlett Packard Enterprise também oferece um portfólio simplificado de ofertas flexíveis de serviços, projetado para suprir as necessidades dos ambientes de TI mais exigentes. As melhores práticas da indústria estão integradas a cada um desses serviços.

- O Datacenter Care oferece suporte altamente personalizado para ambientes de data center grandes e complexos.
- O Proactive Care oferece acesso a especialistas em suporte e engenharia, a relatórios proativos e consultas.
- O Foundation Care oferece uma gama de serviços de instalação e suporte de hardware.

Somente a Hewlett Packard Enterprise e o HPE Partner Ready Service Delivery possuem acesso à especialização de engenharia, aos processos de segurança, às peças certificadas, às ferramentas proprietárias e aos diagnósticos descritos acima. É por isso que somente a HPE e o HPE Partner Ready Service Delivery deveriam dar suporte a seu equipamento Hewlett Packard Enterprise.

Saiba mais em
hpe.com/services/support

† O cliente tem direito a peças de reposição e atualizações de firmware de propriedade da HPE para cada produto HPE através da garantia HPE, HPE Care Pack ou contrato de suporte HPE, fornecidos pelos Serviços Tecnológicos HPE ou por um parceiro de fornecimento ServiceOne autorizado HPE.



Inscreva-se para receber atualizações


**Hewlett Packard
Enterprise**

© Copyright 2015 Hewlett Packard Enterprise Development LP. As informações aqui contidas estão sujeitas a alterações sem prévio aviso. As únicas garantias para produtos e serviços da Hewlett Packard Enterprise são as definidas nas declarações de garantia expressa que acompanham tais produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como constituindo garantia adicional. A Hewlett Packard Enterprise não deverá ser responsabilizada por erros técnicos ou editoriais nem por omissões contidos neste documento.

4AA5-7704PTL, novembro de 2015, Rev. 1