

Roteiro para a Análise

Core Infrastructure Optimization (Core IO)

Como é realizado o controle de acesso aos recursos e infraestrutura de TI?	A)	Básico	É descentralizado e manual sem controle centralizado e automatizado de usuários.
	B)	Padronizado	A maioria dos usuários se autentica via um controle centralizado de acesso com pouca automatização.
	C)	Racionalizado	Autenticação via controle centralizado e automático de acesso com políticas de grupo.
	D)	Dinâmico	O controle de usuários é centralizado, permitindo a criação, manutenção e eliminação de contas de usuários e autorizações nos diferentes sistemas e aplicativos da empresa.
Quantas versões de Sistema Operacional (SO) são utilizadas?	A)	Básico	São utilizados múltiplos sistemas operacionais, sem padrões definidos
	B)	Padronizado	Existem imagens padronizadas, porém com várias versões e/ou sistemas operacionais
	C)	Racionalizado	Existe uma imagem (versão de SO) padronizada e única para a maioria dos Desktops que impede a modificação pelo usuário final ou a utilização de Thin Clients com gerenciamento centralizado.
	D)	Dinâmico	Existe uma imagem multicamada, padronizada em um sistema operacional (Windows 10 ou Linux por exemplo).
Como mantém os PCs com as atualizações mais recentes?	A)	Básico	De forma manual que implica em vulnerabilidades e deficiências no desempenho de estações de trabalho e servidores, bem como sobrecarga na rede.
	B)	Padronizado	As atualizações são semi-automatizadas e baseadas em imagens das estações de trabalho.
	C)	Racionalizado	Atualizações automatizadas, com servidor centralizado de deploy de atualizações.

	D)	Dinâmico	De forma automatizada e centralizada incorporada à plataforma de TI, para todas as estações, remotas ou não.
Como garante o nível de serviço dos servidores?	A)	Básico	Sem monitoramento de servidores, monitoramento manual de aplicativos e serviços (reativo, quando há problema detectado pelos usuários)
	B)	Padronizado	Com monitoramento centralizado apenas para servidores críticos da empresa e atualizações automáticas.
	C)	Racionalizado	Com monitoramento centralizado de todos os servidores e serviços da empresa.
	D)	Dinâmico	Monitoramento centralizado de todos os servidores e serviços da empresa, aplicando níveis de serviço (SLA).
Como protege a rede e estações de trabalho contra ataques?	A)	Básico	Não é protegida, não conta com antivírus ou as assinaturas não estão atualizadas (ou mesmo antivírus gratuitos).
	B)	Padronizado	Com antivírus empresariais e atualização de assinaturas instaladas em todos os PCs e servidores.
	C)	Racionalizado	Com administração centralizada de antivírus nos PCs e servidores mas sem proteção para máquinas que não atendam as políticas mínimas de segurança. E com políticas de utilização de mídias removíveis (pen-drives e discos externos)
	D)	Dinâmico	Solução de quarentena baseada em hierarquias e acessos.
Qual é o nível de proteção proporcionado pelos firewalls?	A)	Básico	Sem proteção de firewall com vulnerabilidade a ataques internos e externos.
	B)	Padronizado	Apenas serviços de rede básicos sem proteção das estações de trabalho.
	C)	Racionalizado	Tanto serviços de rede básicos como estações de trabalho. Política de proteção de acesso a serviços baseadas em ips externos, somente portas críticas ficam publicadas e serviços só aceitam conexão de servidores pré-estabelecidos.
	D)	Dinâmico	Proteção para servidores e conexão segura entre serviços além de serviços de rede básicos e estações de trabalho. Monitoramento de tráfego suspeito e até mesmo a implementação de <i>honey pots</i> para prever e estudar de forma proativa os ataques que a empresa sofre.
Qual é o nível de backups e recuperação de dados?	A)	Básico	Não existe processo centralizado para backups.
	B)	Padronizado	Backup e restauração centralizados, para servidores críticos. Mídia geralmente é mantida no mesmo local físico dos servidores.
	C)	Racionalizado	Backup e restauração centralizados, para servidores críticos, incluindo instalações remotas. Mídia é distribuída pela Internet para outro local seguro. Implementação de backups em tempo real e replicação master/slave para serviços de banco de dados.

	D)	Dinâmico	Níveis de serviço para backup e restauração centralizados, para todos os servidores, incluindo instalações remotas. Mídia é distribuída pela Internet para outro local seguro. Implementação de backups em tempo real e replicação multi master para serviços de banco de dados, com redistribuição automática da carga em caso de falha.
Qual é o nível de processos de TI e segurança?	A)	Básico	Não existem procedimentos de TI e os incidentes são atendidos de forma reativa.
	B)	Padronizado	Conta-se com um responsável pelos procedimentos de TI e segurança, sem processos estruturados de operação e gerenciamento. Geralmente possui um sistema de chamado de TI, que não é utilizado para insights e prevenção.
	C)	Racionalizado	Conta com processos para operação e gerenciamento de TI e segurança com a supervisão de um responsável. Contendo sistema de chamado de incidentes, centralizado, com relatórios gerenciais.
	D)	Dinâmico	Existe um processo de governança e de melhoria contínua para os processos de infra-estrutura de TI e segurança. (Existe automatização por parte da equipe de suporte para solucionar problemas recorrentes, ver DevOps)

Business Productivite Infrastructure Optimization (BPIO)

Qual nível de solução de mensageria sua empresa possui?	A)	Básico	Possui capacidades para enviar e receber e-mails, porém são utilizadas as capacidades de antivírus e antispam dos PCs.
	B)	Padronizado	Solução completa de correio e calendários, com capacidades básicas de antivírus, sem soluções antispam e de recuperação de desastres.
	C)	Racionalizado	Solução completa de correio e calendários, com capacidades avançadas de antivírus, capacidade básica de prevenir antispam e recurso de recuperação de informações. Integrada ao CRM da empresa, com o usuário podendo disparar e-mails.
	D)	Dinâmico	Solução completa de correio, calendários e tarefas, com capacidades avançadas de antivírus (gerenciamento no servidor), antispam e recuperação de informações on e off-line. Integrada ao CRM da empresa, com o usuário podendo disparar e-mails destinados ao CRM se tornam inputs (tarefas, movimentação, etc).
Como se acessa o correio eletrônico (e-mails, voice mail) na sua empresa?	A)	Básico	Correio eletrônico somente de dentro da empresa, fazendo uso dos recursos (computadores) da rede. A caixa postal de voz é acessível somente pelo telefone da mesa.
	B)	Padronizado	Consulta-se o correio eletrônico via um portal web internet (além do desktop). Conta com correio de voz desvinculado das ferramentas de correio eletrônico.
	C)	Racionalizado	Consulta-se o correio eletrônico a partir de dispositivos móveis (além do desktop e web) e o correio de voz pode ser consultado de fora da empresa. Serviços estão em infra-estruturas diferentes aumentando a carga de administração do sistema.
	D)	Dinâmico	Consulta de correio em qualquer dispositivo numa única infra-estrutura com única senha. O correio de voz pode ser acessado de fora da empresa e integrado com as ferramentas de correio eletrônico na mesma infra-estrutura e sem licenças de software adicionais. Ou toda a infraestrutura é disponibilizada

			<i>as service, com solução na Nuvem, diminuindo a carga de administração e pessoal necessário para gerenciar o sistema de e-mails.</i>
Qual é a natureza da sua infra-estrutura telefônica e como são utilizadas as ferramentas de software para minimizar custos como DDD e DDI?	A)	Básico	Possui PABX analógico e ramais tradicionais. Não utiliza ferramentas paralelas para minimizar seu uso e reduzir custos.
	B)	Padronizado	Conta com um PABX analógico ou digital e utiliza certas ferramentas paralelas para minimizar seu uso, por exemplo: mensagens instantâneas e soluções de Voz sobre IP (VoIP) com hardware interno.
	C)	Racionalizado	Possui PABX digital com funcionalidades de Voz sobre IP (VoIP), porém não está vinculado a nenhum aplicativo de desktop, existindo apenas alguns Softphones instalados. O serviço de VoIP pode ser interno ou disponibilizado as service.
	D)	Dinâmico	Conta com uma infra-estrutura integrada de Telefonia sobre IP, onde seu PABX é digital e os aplicativos de software estão integrados (inclusive com o CRM), facilitando a comunicação usando comunicação instantânea e vídeo-conferência, bem como integração sem custos de chamada, de todas as filiais, independente da região geográfica das mesmas.
Qual o nível de colaboração eletrônica das equipes de trabalho internas e externas da sua empresa (funcionários, fornecedores e clientes)?	A)	Básico	Colaboração realizada via compartilhamento de arquivos, pastas públicas e e-mail. Conta com portal de intranet e lista de usuários estática.
	B)	Padronizado	Existem equipes de trabalho baseadas em funções e projetos, além de espaços de trabalho integrados aos aplicativos do desktop.
	C)	Racionalizado	Plataforma padronizada de colaboração e acesso. É possível colaborar e compartilhar informações de forma segura, dentro e fora da organização. Possibilidade de trabalho off Line. Existem fluxos de trabalho em portais personalizados e espaços de colaboração.
	D)	Dinâmico	Conta com plataforma de colaboração com provedores e parceiros as a service . Acesso personalizado a sites de Internet, intranet e extranet. Portal com arquitetura orientada a serviços.
Como é feito o gerenciamento de projetos corporativos na sua empresa?	A)	Básico	Projetos definidos em papel e apenas algumas atividades são planejadas em planilhas ou processadores de texto. Existe pouca colaboração para a revisão de progresso de projetos e/ou análise de conflitos.

	B)	Padronizado	Projetos realizados em planilhas e compartilhados entre diferentes usuários. Não existe acompanhamento pontual de atividades e não há uma metodologia nem regras para a alocação de recursos.
	C)	Racionalizado	Ferramentas isoladas para o acompanhamento de projetos e alocação de recursos (cada projeto é gerenciado isoladamente). Não é possível analisar todos os projetos ao mesmo tempo, existem conflitos de interesses e alocação de recursos.
	D)	Dinâmico	Conta com ferramentas de colaboração para o gerenciamento de projetos. Existe um escritório de projetos, que permite visualizar e gerenciar todos os projetos da empresa ao mesmo tempo. Existe a publicidade do andamento dos projetos para as equipes em tempo real em um serviço centralizado.
Como é gerenciado o conteúdo corporativo da sua organização?	A)	Básico	O conteúdo corporativo é armazenado de forma manual, em discos e diretórios locais nos Desktops dos usuários.
	B)	Padronizado	O conteúdo corporativo encontra-se consolidado, com armazenamento gerenciado em repositórios não integrados (pastas compartilhadas na intranet). Existem recursos eletrônicos departamentais com fluxos de trabalho transacionais.
	C)	Racionalizado	Conta com repositórios integrados para o gerenciamento de conteúdo. Há integração entre documentos e correios eletrônico para a entrada de dados através de fluxos de trabalho.
	D)	Dinâmico	Conta com solução única, estruturada e padronizada para a criação, revisão e publicação de conteúdo, além de fluxos de trabalho entre departamentos da própria empresa e/ou diferentes organizações. Permitindo o acesso ao conteúdo de interesse, mesmo estando fora da empresa (internet)
Quão fácil é encontrar as informações em sua empresa?	A)	Básico	Há a possibilidade de realizar busca simples de informação não estruturada em web sites, e-mail e documentos armazenados em desktops e bibliotecas. Conta com múltiplas ferramentas de busca que dependem do nível de conhecimento do usuário para ter um resultado satisfatório.
	B)	Padronizado	É possível realizar buscas de texto simples em web sites, e-mails, bancos de dados e no diretório corporativo. Existe indexação comum através de múltiplas fontes de dados.
	C)	Racionalizado	Conta com busca única em web sites, servidores de arquivos, repositórios de colaboração e administração de conteúdo, bancos de dados, aplicativos de gestão e pessoas. Existe indexação padronizada de múltiplas fontes de informação.

	D)	Dinâmico	Conta com busca única e centralizada de informação estruturada e não estruturada por toda a organização. Existe uma interface de busca comum para todos os aplicativos.
Como são gerados os relatórios da empresa?	A)	Básico	Os relatórios são gerados de forma estática e descentralizados, altamente dependentes da área de TI, sem automatização
	B)	Padronizado	Geração de relatórios parametrizados provenientes de fontes de dados definidas e dependentes da área de TI, com scorecards no nível departamental e relatórios básicos.
	C)	Racionalizado	Análises e relatórios baseados na estratégia corporativa, KPIs e scorecards bem definidos. O usuário final pode construir, definir e agendar seus próprios relatórios dentro de um ambiente administrado centralmente.
	D)	Dinâmico	Existe um sistema de relatórios seguro e administrado centralmente. Os usuários contam com relatórios com capacidades gráficas e de visualização avançadas (tais como mapas geográficos) conseguindo gerar cruzamento de informações sem a dependência da área de TI.

Application Platform Optimization (APO)

Quais ferramentas apóiam o processo de tomada de decisões?	A)	Básico	Não conta com ferramentas que apóiam o processo de tomada de decisões. É realizado de forma manual, sobre papel ou planilhas de cálculo.
	B)	Padronizado	Com uso de planilhas de cálculo conectadas aos cubos básicos de informação no nível departamental (relatórios básicos).
	C)	Racionalizado	Ferramentas e processos automatizados para planejamento, orçamentos e prognósticos
	D)	Dinâmico	Com capacidades de análise preditiva, tal como data mining, para poder encontrar padrões dentro da sua informação e ferramentas que permitem a inserção desses padrões em novos relatórios ou cubos de dados.
Como são gerados os relatórios da sua empresa?	A)	Básico	Os relatórios são gerados de forma estática e descentralizados, altamente dependentes da área de TI sem automatização

	B)	Padronizado	Geração de relatórios parametrizados provenientes de fontes de dados definidas e dependentes da área de TI, com scorecards no nível departamental e relatórios básicos.
	C)	Racionalizado	Análises e relatórios baseados na estratégia corporativa, KPIs e scorecards bem definidos. O usuário final pode construir, definir e agendar seus próprios relatórios dentro de um ambiente administrado centralmente.
	D)	Dinâmico	Existe um sistema de relatórios seguro e administrado centralmente. Os usuários contam com relatórios com capacidades gráficas e de visualização avançadas (tais como mapas geográficos) conseguindo gerar cruzamento de informações sem a dependência da área de TI.
Qual método de data warehousing utiliza para a coleta de informações?	A)	Básico	Silos de dados impedem a coleta, análise e relatórios. Extração, transformação e carga de dados codificadas manualmente. Sem ferramenta especializada para ETL.
	B)	Padronizado	Data warehousing limitado a determinadas áreas funcionais com pacotes básicos para extração, transformação e carga de dados. Com ferramenta básica, não automatizada de ETL (cada extração ou carga tem que ser disparada manualmente, apesar de poder já existir roteiros a serem seguidos)
	C)	Racionalizado	Data warehouse centralizado e administrado com dados agregados e granulares, para dados estruturados e não estruturados. Com ferramentas automatizadas de ETL, com cargas e relatórios sendo executados automaticamente em períodos programados.
	D)	Dinâmico	Data warehouse centralizado e administrado. Desenho, implementação e manutenção da extração, transformação e carga de dados automatizados. O data warehouse oferece dados agregados e granulares. A empresa pode possuir um ou mais data warehouses integrados ou um data lake completamente funcional.
Como são supervisionados os processos de negócio críticos ?	A)	Básico	Não há indicadores de desempenho (KPIs) ou são gerados manualmente (em papel, planilhas ou documentos eletrônicos).
	B)	Padronizado	Painéis de controle (dashboards pouco customizados) departamentais alimentados diretamente dos bancos de dados, para a supervisão de processos de negócio críticos. Com pouca ou nenhuma opção de geração de novas visualizações.

	C)	Racionalizado	Painéis de controle alinhados à estratégia corporativa e alimentados automaticamente pelos aplicativos. Com opções de geração de novas visualizações de acordo com a necessidade do usuário.
	D)	Dinâmico	Existem painéis de controle que monitoram automaticamente os processos de negócio. Com opções de geração de novas visualizações de acordo com a necessidade do usuário.
Em que grau é considerada a Experiência de Usuário (facilidade de uso) quando decidem adquirir ou desenvolver aplicativos?	A)	Básico	Não é considerada a experiência nem as necessidades do usuário.
	B)	Padronizado	Considera-se a opinião do usuário de forma reativa.
	C)	Racionalizado	Como uma disciplina e um componente importante dentro do processo de seleção/construção para aquisição ou desenvolvimento de novos aplicativos.
	D)	Dinâmico	Medimos o impacto na produtividade e satisfação do usuário.
Qual é a necessidade da sua empresa com relação à integração de aplicativos (EAI)?	A)	Básico	Sistemas e aplicativos isolados. A integração de aplicativos não é prioridade ou é vista como muito cara.
	B)	Padronizado	Existem soluções EAI ponto a ponto não integradas para toda a empresa.
	C)	Racionalizado	Conta com arquitetura empresarial para integração (ESB, EAI, B2B) e utiliza soluções padronizadas. Existem processos básicos de negócios integrados. Todos os aplicativos alimentam ou são alimentados pela estrutura de data warehouse
	D)	Dinâmico	Todos os processos de negócio são integrados. Conta com EAI baseado em serviços e construído sobre padrões da indústria. É possível integrar rapidamente novos aplicativos e padrões. Todos os aplicativos alimentam ou são alimentados pela estrutura de data warehouse
Como é seu esquema de comunicação com parceiros de negócios e com fornecedores?	A)	Básico	B2B baseado em telefone, entradas manuais, trabalho difícil de codificar, informações dos contatos semi estruturadas em planilhas ou sem informações.
	B)	Padronizado	Conta com integração proprietária de B2B ou deixada totalmente em VAN (Value Added Network).
	C)	Racionalizado	Existe uma solução versátil de B2B para a manipulação de múltiplos padrões (XML, X12, EDIFACT). Integração e administração com múltiplos parceiros. Informações estruturadas e disponibilizadas automaticamente para o data warehouse

	D)	Dinâmico	B2B integrado através do firewall com processos e fluxos de trabalho colaborativos e com capacidade para negociar a administração e mudança de regras com parceiros. Informações estruturadas, disponibilizadas automaticamente para o data warehouse, com feed back e insights em dashboards
Como seria catalogado o tema de disponibilidade contínua da sua infraestrutura de dados?	A)	Básico	Capacidade básica de recuperação de dados e de ajuste automático. (Recuperação manual e completamente dependente da área de TI em caso de catástrofe)
	B)	Padronizado	Suporte para a recuperação no caso de falhas com características integradas de segurança e gerenciamento. (Recuperação manual e completamente dependente da área de TI em caso de catástrofe)
	C)	Racionalizado	Capaz de oferecer uma disponibilidade contínua, reduzindo tempos de indisponibilidade planejados quanto não planejados. Realocação automática dos dados para servidores disponíveis. Área de TI só age para deixar os servidores disponíveis novamente.
	D)	Dinâmico	Com estratégia e tecnologia para ir além do tema da disponibilidade e poder entregar altos níveis de desempenho de forma previsível. Realocação automática dos dados para servidores disponíveis. Servidores com problema são descartados e novas instâncias são criadas automaticamente. Área de TI da empresa só recebe relatório do ocorrido.
Como sua empresa desenvolve software ou novas aplicações?	A)	Básico	Não desenvolve internamente, apenas contratam serviços e compram soluções de mercado.
	B)	Padronizado	Possui uma equipe de desenvolvimento para apenas manter os softwares já existentes (legados) usando tecnologias já existente na empresa.
	C)	Racionalizado	Desenvolvem software internamente e possuem uma equipe ou departamento de desenvolvimento usando tecnologias modernas para desenvolvimento. Focando em entender as novas demandas dos usuários.
	D)	Dinâmico	Desenvolvem software internamente e possuem uma equipe ou departamento de desenvolvimento considerando sempre usar o que existe de mais moderno em tecnologia para aumentar produtividade e qualidade. Focando em entender as novas demandas dos usuários.
Como você gerencia os projetos de desenvolvimento	A)	Básico	Contrata-se desenvolvimento e o fornecedor é responsável por gerenciar o projeto e nos passar o status de tempo e qualidade.

internos ou terceirizados?	B)	Padronizado	Apenas ferramentas com o foco no Desenvolvedor (codificação do software) sem uso de ferramentas automatizadas para os demais envolvidos no processo de desenvolvimento (testadores, arquitetos, gerente de projetos).
	C)	Racionalizado	Possui múltiplas ferramentas, não integradas, para análise de requisitos, arquitetura, desenvolvimento, testes e relatórios gerenciais que respeitam um processo de desenvolvimento.
	D)	Dinâmico	Temos múltiplas ferramentas, integradas , para análise de requisitos, arquitetura, desenvolvimento, testes e relatórios gerenciais que respeitam um processo de desenvolvimento. O processo de desenvolvimento possui características ágeis e de integração contínua (CI) com os serviços e sistemas já disponibilizados pela empresa.
Qual é o tamanho da equipe de desenvolvimento e manutenção de aplicativos? (considere desenvolvedores, testadores, arquitetos e DBAs)	A)	Básico	Não desenvolve internamente, apenas contratam serviços e compram soluções de mercado.
	B)	Padronizado	Menos de 10 pessoas estão envolvidas diretamente no processo de desenvolvimento de software. Existindo apenas 1 time.
	C)	Racionalizado	Entre 10 e 25 pessoas estão envolvidas diretamente no processo de desenvolvimento de software. Divididos em times pré-determinados conforme a competência de cada pessoa, a composição do time não muda conforme o escopo do projeto.
	D)	Dinâmico	Mais de 25 pessoas estão envolvidas diretamente no processo de desenvolvimento de software. Divididos em times dinâmicos mas bem estruturados e alocados por projetos, focando na competência de cada pessoa para o projeto