

## **4SEG – SEGURANÇA DE REDES**

### **Noções sobre ITIL ITILv3 e ITILv4**

**Profa. Maria Cláudia Roenick Guimarães**  
**E-mail: [maria.roenick@faeterj-rio.edu.br](mailto:maria.roenick@faeterj-rio.edu.br)**

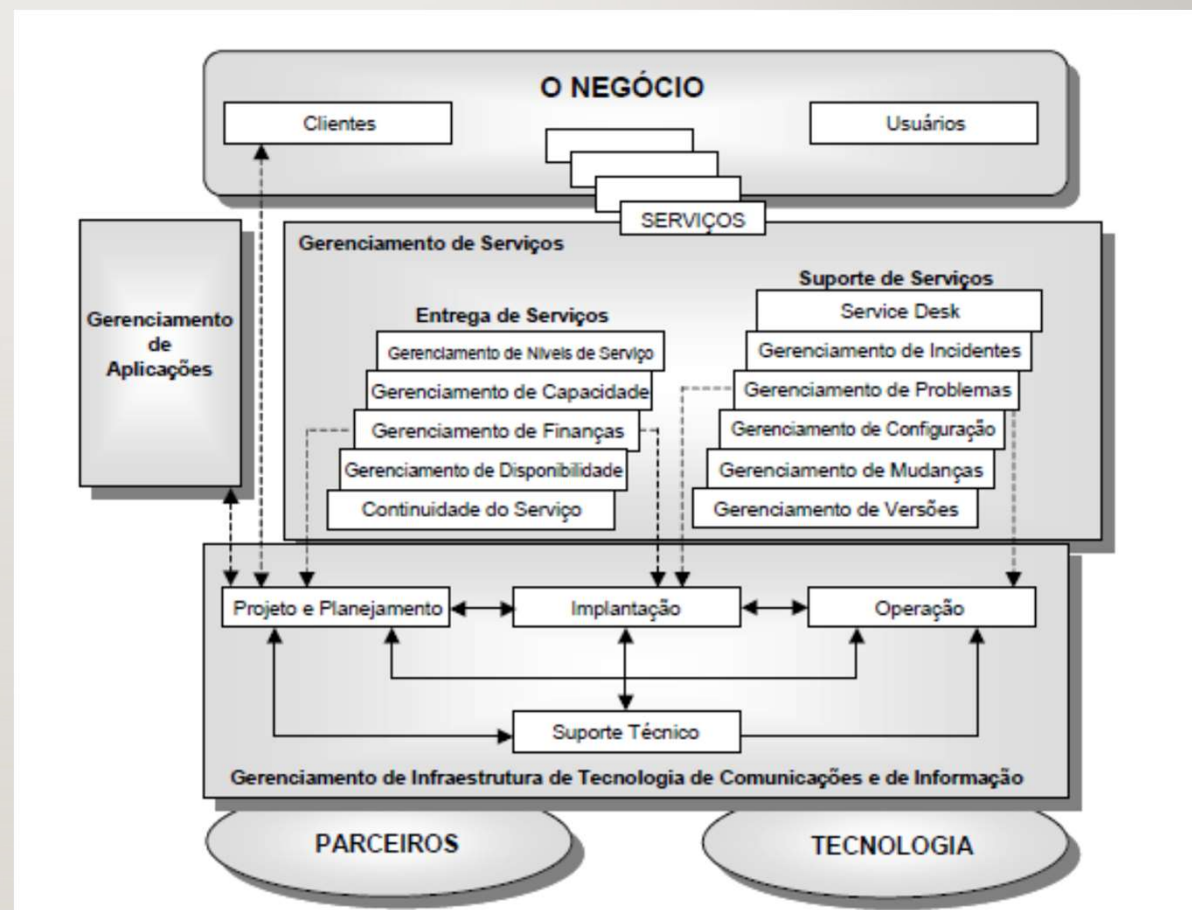
- É princípio básico de uma organização buscar a gerência dos seus processos internos e também a forma de comunicação destes processos com os seus fornecedores e parceiros de negócios, que podemos chamar de processos externos à organização;
- Isso visa identificar as interfaces entre esses processos, as responsabilidades das áreas da empresa, das pessoas e o desempenho esperado medido por indicadores e metas;
- Na maioria dos casos, tendo as interfaces definidas, as responsabilidades claras entre as áreas e a mensuração do desempenho, as empresas conseguem alcançar o objetivo final que é a melhoria dos serviços devido aos ganhos de produtividade e diminuição de retrabalho além de otimização dos processos;
- Existem programas que atingem os vários níveis da organização, desde os processos produtivos de operação e manutenção até os processos administrativos da controladoria e do jurídico;

- Além disso, para uma empresa de serviços, existem dois elos na cadeia de **relacionamento que são os clientes e os fornecedores**, não sendo possível à empresa dissociar seus processos de interação com seus consumidores e parceiros de negócios. Os **acordos de nível de serviço** são uma maneira de gerir essa inter-relação;
- O problema que se apresenta é justamente que **a melhoria e evolução dos processos não tem fim**, pois os negócios podem ser sempre melhorados nos requisitos de organização, eficiência e grau de automação. Para tanto, existem disponíveis no mercado, uma série de metodologias que norteiam ferramentas de sistemas e treinamentos de capacitação, e que prometem revolucionar o sistema de gestão e a relação entre fornecedor-empresa-cliente;
- Entidades idôneas podem auditar e certificar empresas quanto à eficiência da aplicação de algumas destas metodologias.

- O ITIL - Information Technology Infrastructure Libray - foi desenvolvido pelo governo britânico no final da década de 1980 e provou que possui uma estrutura útil em todos os setores tendo em vista a sua adoção em várias empresas de gerenciamento de serviços. Em meados da década de 1990 o ITIL foi reconhecido mundialmente como um padrão de fato para gerenciamento de serviços;
- Tem como **foco principal a operação e a gestão da infraestrutura de tecnologia na organização, incluindo todos os assuntos que são importantes no fornecimento dos serviços de TI.** Nesse contexto, o ITIL considera que um serviço de TI é a descrição de um conjunto de recursos de TI. Os serviços de suporte ITIL auxiliam no atendimento de uma ou mais necessidades do cliente, apoiando, desta forma, aos seus objetivos de negócios;



- O princípio básico do ITIL é o objeto de seu gerenciamento: a **infraestrutura de TI**. Ele descreve os processos que são necessários para dar suporte à utilização e ao gerenciamento da infraestrutura de TI;
- Outro princípio fundamental do ITIL é o **fornecimento de qualidade de serviço aos clientes de TI com custos justificáveis**, isto é, relacionar os custos dos serviços de tecnologia e como estes trazem valor estratégico ao negócio.



- Iremos agora entender um pouco mais cada um desses grupos:
- Gerenciamento de Infraestrutura de TIC:
  - Estes processos cobrem todos os aspectos de gerenciamento de infraestrutura de TIC desde a identificação dos requisitos do negócio, passando pelo projeto e implantação até o suporte e manutenção dos componentes desse cenário. Os principais processos são:
    - **Projeto e Planejamento:** relacionados com a criação e melhoria da solução TIC
    - **Implantação:** relacionado com a implantação da solução TIC e/ou de negócio conforme planejado e com o impacto mínimo nos processos de negócio
    - **Operação:** refere-se à operação e à manutenção diária da infra-estrutura de TIC
    - **Suporte Técnico:** refere-se à estruturação e sustentação de outros processos para garantir os serviços implantados.

- Gerenciamento de Serviços:
  - O objetivo aqui é certificar-se que os serviços de TI estão alinhados com as necessidades do negócio da empresa. Podemos subdividir esses processos em dois grupos: entrega de serviços e suporte de serviços.
  - Os **processos de entrega de serviços** estão relacionados com a provisão de entrega de serviços aos usuários e encontram-se descritos na tabela abaixo:

PROCESSO	DESCRIÇÃO
Gerenciamento de Capacidade	Permite que uma organização gerencie seus recursos e preveja a necessidade de uma capacidade adicional com antecedência.
Gerenciamento de Finanças	Fornecer o entendimento, monitoração e, se necessário, recuperação de custos dos serviços de TI do usuário, permitindo, desta forma, que um balanço mais eficiente possa ser tirado entre custo e desempenho para cada nível de negócio.
Gerenciamento de Disponibilidade	Assegura que os usuários tenham a disponibilidade de serviço de TI necessária para suportar seus negócios com um custo justificável.
Gerenciamento de Níveis de Serviço	Assegura e monitora um acordo para prestação de um ótimo nível de serviço entre provedor e usuário tendo em vista que a execução de um serviço de qualidade requer clareza na definição do serviço e a existência de acordos entre os fornecedores de serviços de TI e os clientes destes serviços.
Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI	Planeja a recuperação de crises que necessitam que o trabalho seja executado em um sistema alternativo estabelecendo um plano e descrevendo todas as medidas a serem adotadas em casos de emergência ou desastres.

Fonte: [https://www.training.com.br/download/Apostila\\_ITIL\\_Cobit.pdf](https://www.training.com.br/download/Apostila_ITIL_Cobit.pdf)



- Gerenciamento de Serviços (Cont.):
  - Os **processos de suporte de serviços** estão relacionados com a provisão de suporte aos serviços que sustentam o negócio da empresa e encontram-se descritos na tabela a seguir:

PROCESSO	DESCRIÇÃO
Service Desk	É o ponto central de contato para os clientes reportarem dificuldades, queixas e questões. Pode servir de interface para outras atividades tais como, solicitações de mudança, contratos de manutenção, licenças de software, acordos de níveis de serviço e gerenciamento de configuração.
Gerenciamento de Incidentes	Têm por objetivo restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e garantir, desta forma, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço.
Gerenciamento de Problemas	Identifica e remove erros do ambiente de TI, através da análise dos incidentes registrados no gerenciamento de incidentes, a fim de garantir uma estabilidade máxima dos serviços de TI.
Gerenciamento de Configuração	Auxilia no gerenciamento do ambiente de TI através do registro de todos os seus itens em um banco de dados efetuando um controle dos componentes da infra-estrutura de TI utilizados na realização dos serviços de TI.
Gerenciamento de Mudanças	Trata da realização de mudanças na infra-estrutura de TI de forma segura e organizada através da implementação de procedimentos que passam pela avaliação do impacto da mudança, autorização e planejamento de sua implementação.
Gerenciamento de Versões	Assegura que apenas versões testadas e corretas do software autorizado sejam disponibilizadas para a operação controlando, armazenando, distribuindo e implementando software efetivamente e eficientemente.

Fonte: [https://www.training.com.br/download/Apostila\\_ITIL\\_Cobit.pdf](https://www.training.com.br/download/Apostila_ITIL_Cobit.pdf)



- Ao longo do tempo, as bibliotecas ITIL foram revisadas e organizadas no que chamamos de versões (<https://www.ipsense.com.br/blog/veja-aqui-tudo-sobre-til-das-origens-ao-til-4/> )
- O ITILv3 é organizado em cinco elementos conhecidos como **Ciclo de Vida de Serviço**, cada uma com sua função específica. Os elementos são:
  - **Estratégia de Serviço**, define as características principais da organização e de seus serviços;
  - **Design de Serviço**, fornece orientação para a concepção e desenvolvimento de serviços que atenderão aos objetivos da empresa;
  - **Transição de Serviço**, fornece um guia para a transição de um serviço novo ou modificado em um serviço pronto para ser lançado;
  - **Operação de Serviço**, foca na entrega e na manutenção do serviço;
  - **Aperfeiçoamento Contínuo de Serviço** que cuida das práticas para avaliar e melhorar a qualidade dos serviços.



Ciclo de Vida de Serviços ITIL

- A fim de cobrir todas as etapas levantadas anteriormente, é preciso entender como os serviços do Ciclo de Vida de Serviços se relacionam;
- Para discutirmos isso, sugiro a leitura do Capítulo 3, seções 3.1 a 3.5 (inclusive) do TCC de Robson Fumio, disponível em: [http://www.uel.br/cce/dc/wp-content/uploads/TCC-ROBSON\\_FUMIO\\_FUJI%E2%94%9C%D0%9D-BCC-UEL-2016.pdf](http://www.uel.br/cce/dc/wp-content/uploads/TCC-ROBSON_FUMIO_FUJI%E2%94%9C%D0%9D-BCC-UEL-2016.pdf)

- O modelo que estudamos até o momento é compatível com a versão 3 dessa biblioteca (ITILv3). Porém no mercado atualmente está sendo aplicada a versão 4 (ITILv4);
- A nova versão procura rever as boas práticas frente às mudanças tecnológicas e no mercado de trabalho;
- Para entender melhor as diferenças, veja os sites a seguir:
  - <https://computerworld.com.br/plataformas/itil-tudo-sobre-a-biblioteca-de-infraestrutura-de-ti/>
  - <https://gaea.com.br/conceitos-do-itil/>



- Prova: CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática
- Julgue os próximos itens como Verdadeiro (V) ou Falso (F), relativos ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.
- a. ( ) Serviço, para a ITIL v3, é qualquer forma de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.
  - b. ( ) Na ITIL v3, há uma separação clara entre a área de TI e o negócio, o que facilita o processo de gerenciamento de serviços de TI.
  - c. ( ) Estratégia do Serviço e Desenho do Serviço são publicações que compõem o núcleo da ITIL v3.
  - d. ( ) O gerenciamento de serviços é padronizado, uma vez que a ITIL v3 é um conjunto de bibliotecas padrão, de modo que, independentemente do tamanho da empresa, a gestão dos serviços de TI deve ser a mesma.
  - e. ( ) O estágio Operação do Serviço descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços, que é responsável pelas atividades diárias e possui alguns processos, como gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas.

- Prova: CESPE/CEBRASPE - Tribunal de Justiça do Pará - PA – 2020 - Auxiliar Judiciário - Programador de Computador - Nível: Médio

No gerenciamento da estratégia dos serviços da ITIL, é preciso fornecer valor para o cliente na forma de serviços de TI. Na criação de valor de negócio de um serviço de TI, devem-se combinar

- (a) garantia e utilidade.
- (b) funcionalidade e entrega.
- (c) pessoas e processos.
- (d) provedores de serviço e unidades de serviço compartilhadas.
- (e) recursos e habilidades.

- Prova CESPE / CEBRASPE - 2019 - TJ-AM - Assistente Judiciário - Suporte ao Usuário de Informática
- Julgue os próximos itens como Verdadeiro (V) ou Falso (F), relativos ao gerenciamento de serviços e aos fundamentos da ITIL v3.
- a. ( **E** ) Serviço, para a ITIL v3, é **qualquer forma** de entregar valor aos clientes de uma empresa, atribuindo-lhes a propriedade dos custos e riscos específicos, com o intuito de atingir os resultados esperados pelos clientes.
  - b. ( **E** ) Na ITIL v3, há uma **separação clara entre a área de TI e o negócio**, o que facilita o processo de gerenciamento de serviços de TI.
  - c. ( **C** ) Estratégia do Serviço e Desenho do Serviço são publicações que compõem o núcleo da ITIL v3.
  - d. ( **E** ) O gerenciamento de serviços **é padronizado**, uma vez que a ITIL v3 é um conjunto de bibliotecas padrão, de modo que, **independentemente do tamanho da empresa**, a gestão dos serviços de TI deve ser a mesma.
  - e. ( **C** ) O estágio Operação do Serviço descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviços, que é responsável pelas atividades diárias e possui alguns processos, como gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas.



- Prova: CESPE/CEBRASPE - Tribunal de Justiça do Pará - PA – 2020 - Auxiliar Judiciário - Programador de Computador - Nível: Médio

No gerenciamento da estratégia dos serviços da ITIL, é preciso fornecer valor para o cliente na forma de serviços de TI. Na criação de valor de negócio de um serviço de TI, devem-se combinar:

- (a) garantia e utilidade.
- (b) funcionalidade e entrega.
- (c) pessoas e processos.
- (d) provedores de serviço e unidades de serviço compartilhadas.
- (e) recursos e habilidades.