

RESUMO ITIL V3

1 Introdução à ITIL® V3

O que é ITIL?	É um conjunto de práticas para gerenciar serviços de TI
Razões/Vantagens	<ul style="list-style-type: none"> Modelo não-proprietário, disponível para todas as empresas Não é prescritivo, serve para qualquer cenário de TI, independente de tecnologia e poder ser adaptado Fornecer as boas práticas da indústria de TI Ajuda a atender a ISO/IEC 20000
Estrutura da biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> Conteúdo <u>principal</u>: 5 publicações do ciclo de vida do serviço. Conteúdo <u>complementar</u>: guia introdutório, guias de bolso, guias complementares com a aplicação da ITIL em cenários específicos, estudos de caso, material para treinamento, artigos e serviços de suporte via web. <p>Conteúdo principal</p> <p>O ciclo de vida do serviço proposto pela ITIL® é composto por 5 áreas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estratégia de Serviço 2. Desenho de Serviço 3. Transição de Serviço 4. Operação de Serviço 5. Melhoria de Serviço Continuada

2 Gerenciamento de Serviço como um prática

Boa Prática	Algo que gera valor, aumenta eficiência, eficácia, traz melhorias para a organização. A boa prática surge da melhor prática (inovação)
O que é um Serviço?	É um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos
O que é Gerenciamento de Serviço?	É um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços. Estas habilidades tomam a forma de um conjunto de funções e processos.
Função	É um time ou grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar um ou mais processos ou atividades.
Processo	É um conjunto de atividades coordenadas combinando e implantando recursos e habilidades com o objetivo de produzir uma saída, a qual, direta ou indiretamente, cria valor para um cliente ou parte interessada.
Características de Processo	<ul style="list-style-type: none"> Resultados específicos Orientado ao cliente Mensurável Responde a eventos específicos
Elementos de um processo	<p>O diagrama ilustra os elementos de um processo organizacional. Ele é estruturado em três níveis principais: Controle (topo, em laranja), Processo (meio, em roxo) e Habilitadores (base, em verde). O nível de Controle inclui o Proprietário, a Política, os Objetivos, a Documentação e o Feedback. O nível de Processo é o núcleo, contendo Atividades, Métodos, Procedimentos, Regras, Instruções de trabalho e Melhorias do processo. O nível de Habilitadores fornece a base, com Recursos Humanos e Habilidades. O fluxo é iniciado por Gatilhos (seta laranja) que afetam o controle, e Entradas (seta verde) que entram no processo. O processo gera Saídas (seta vermelha) e fornece Feedback (seta tracejada) de volta ao controle para ajustes.</p>
Papel	<ul style="list-style-type: none"> É um conjunto de responsabilidades e autoridades concedido a uma pessoa ou grupo em determinados processos. Tem dois tipos principais no Gerenciamento de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> Proprietário de Serviço: responsável pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço Proprietários de Processo: assegura que o processo seja executado conforme acordado e documentado Tanto o proprietário de serviço como o proprietário de processos são envolvidos na Melhoria de Serviço Continuada (MSC).
Matriz RACI	<ul style="list-style-type: none"> Serve para distribuir as responsabilidades e papéis envolvidos em um processo Atribuições: <ul style="list-style-type: none"> <u>Responsible</u>: executa a tarefa <u>Accountable</u>: dono da tarefa - só pode ter 1 por processo <u>Consulted</u>: deve ser consultado nas decisões <u>Informed</u>: deve apenas ser comunicado

3 Estratégia de Serviço

Propósito	Melhorar o impacto estratégico da TI com um gerenciamento de serviço melhor												
Objetivos principais	<ul style="list-style-type: none"> Transformar o Gerenciamento de Serviço em ativo estratégico Fornecer princípios para os outros estágios do ciclo 												
Conceitos Genéricos													
Utilidade & Garantia	<ul style="list-style-type: none"> Para criar valor, o serviço deve ter <u>utilidade</u> e <u>garantia</u> <u>Utilidade</u>: Adequado ao propósito (inclui funcionalidades do serviço, bom desempenho e remove restrições) <u>Garantia</u>: Adequado para o uso (disponibilidade, capacidade, segurança, continuidade) 												
Ativos de Serviço	<p>O provedor de serviços cria valor em forma de bens ou serviços usando ativos de serviço. Existem dois tipos de ativos de serviço:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Recursos</th><th>Habilidades</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Capital financeiro</td><td>Gerenciamento</td></tr> <tr> <td>Infraestrutura</td><td>Organização</td></tr> <tr> <td>Aplicativos</td><td>Processos</td></tr> <tr> <td>Informação</td><td>Conhecimento</td></tr> <tr> <td>Pessoas</td><td>Pessoas</td></tr> </tbody> </table>	Recursos	Habilidades	Capital financeiro	Gerenciamento	Infraestrutura	Organização	Aplicativos	Processos	Informação	Conhecimento	Pessoas	Pessoas
Recursos	Habilidades												
Capital financeiro	Gerenciamento												
Infraestrutura	Organização												
Aplicativos	Processos												
Informação	Conhecimento												
Pessoas	Pessoas												
Tipos de Provedores de Serviço	<p><u>Tipo I - Provedor de serviço interno</u> Entrega o serviço dentro da própria unidade de negócio</p> <p><u>Tipo II - Unidade de serviço compartilhada</u> Entrega o serviço para várias unidades de negócio que operam sob a mesma estratégia</p> <p><u>Tipo III - Provedor de serviço externo</u> Entrega serviços para os clientes em um ambiente de negócio competitivo</p>												
Risco	<ul style="list-style-type: none"> Risco é definido como um resultado incerto, podendo uma oportunidade positiva ou uma ameaça negativa Para gerenciar os riscos precisamos de uma estrutura que tenha <u>análise e gerenciamento de riscos</u>. 												
Princípios-chave													
Valor do Serviço	É determinado pela percepção do cliente, sua preferência e resultados no negócio.												
Automação de Serviço	<p>Foco em automatizar atividades e procedimentos de rotina</p> <p>Ajuda a melhorar a qualidade dos serviços, reduzir custos e riscos, utilidade e garantia do serviço tomada de decisões</p>												
Tecnologia para apoiar a Estratégia	<ul style="list-style-type: none"> Simulação Modelos analíticos Controle Financeiro 												

Processos da Estratégia de Serviço

Gerenciamento de Portfólio	
Definição	Processo responsável por gerenciar o Portfólio de Serviço. O Gerenciamento de Portfólio de Serviço considera Serviços em termos do valor ao Negócio fornecido por eles.
Conceitos	
Portfólio de Serviço	O conjunto completo de Serviços que são gerenciados por um Provedor de Serviço. É composto pelo: <ul style="list-style-type: none">• Funil de Serviço (proposto ou em Desenvolvimento);• Catálogo de Serviço (em Produção ou disponível para Implantação) e• Serviços Obsoletos.
Caso de Negócio	Documento que contém Justificativa para um gasto significativo. Inclui informação sobre Custos, benefícios, opções, imprevistos, Riscos e possíveis problemas.

Gerenciamento Financeiro	
Definição	Processo responsável por gerenciar os requisitos de Orçamento, Contabilidade e Cobrança de um Provedor de Serviço de TI. Se aplica a todos os tipos de provedores.
Conceitos	
Valoração de Serviço	É usada para ajudar o Negócio e o Provedor de Serviços de TI a concordar com o valor do Serviço de TI.
Modelagem de Demanda	Prevê recursos financeiros para atender a demanda. Isto ajudará a desenvolver o orçamento da TI.
Gerenciamento de Portfólio de Serviço	O Gerenciamento Financeiro ajuda nas decisões sobre quais serviços valem a pena serem desenvolvidos ou removidos.
Otimização de Fornecimento de Serviço	Avalia serviços que precisam ser melhorados para se ter um custo efetivo
Confiança no Planejamento	Uma boa previsão ajudará a alcançar um orçamento mais preciso para a TI
Análise de Investimentos	Usada para elaborar um Caso de Negócio
Contabilidade	Identifica os custos atuais de entrega de serviços de TI. Considera: <ul style="list-style-type: none">• Custo capital (prédio, máquinas) ou operacional (salário, insumos)• Custo direto (se um serviço específico) ou indireto (se rateia)• Custo fixo (aluguel sala) ou variável (pgto por hora)
Conformidade	O Gerenciamento Financeiro precisa estar alinhado com requisitos das Leis (SOX por exemplo) e Regulamentos
Dinâmica de Custo Variável	Avalia variáveis que impactam no custo do serviço (ex. número de usuários)

Gerenciamento da Demanda	
Definição	Processo que contém atividades que entendem e influenciam a demanda do Cliente por Serviços e o fornecimento da Capacidade para atingir essa demanda.
Conceitos	
Desafios	<ul style="list-style-type: none">• Não podemos ter capacidade insuficiente (cria restrições)• Não podemos ter capacidade ociosa (custa caro)
Padrões de atividade de negócio (PAN)	Um perfil de Carga de Trabalho de uma ou mais Atividades de Negócio. Os PANs são usados para ajudar o Provedor de Serviço de TI a entender e a planejar para os diferentes níveis de Atividade de Negócio.
Perfis de usuário	Um padrão de demanda de Usuário por um Serviço de TI. Cada Perfil de Usuário inclui um ou mais Padrões de Atividade de Negócio.

4 Desenho de Serviço

Propósito	Desenho de serviços novos ou alterados para a introdução no ambiente de produção
Objetivos principais	<ul style="list-style-type: none"> • Desenhar serviços que atendam as necessidades • Desenhar processos eficazes e eficientes • Desenhar infraestrutura de TI • Desenhar métodos de medição
Valor que agrega ao negócio	<ul style="list-style-type: none"> • Reduz custos com serviços e tecnologia bem desenhados • Melhora a qualidade dos serviços • Melhor controle sobre o que vai ser desenvolvido (projetos de serviços) • Gerenciamento de Serviço e processos de TI mais eficientes
Conceitos Genéricos	
Pacote de Desenho de Serviço (PDS)	Documento que é produzido para cada serviço novo, mudança maior ou remoção de serviço As informações serão utilizadas para fazer a transição, testes no serviço
Princípios-chave	
4 Ps do Gerenciamento de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Pessoas • Processos • Produtos • Parceiros
5 aspectos do Desenho	<ul style="list-style-type: none"> • Desenho da Solução (inclui levantamento de requisitos) • Desenho do Portfólio • Desenho da tecnologia e arquitetura • Desenho de processo • Desenho da medição (inclui identificação de métricas/indicadores)

Processos do Desenho de Serviço

Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS)	
Definição	Responsável por negociar Acordos de Nível de Serviço e garantir que eles sejam cumpridos. GNS é responsável por garantir que todos os Processos do Gerenciamento de Serviço de TI, Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio, sejam apropriados para as Metas de Nível de Serviço acordadas. GNS monitora e relata os Níveis de Serviço e mantém reuniões regulares de revisão com os Clientes.
Conceitos	
Acordo de Nível de Serviço (ANS)	Acordo entre TI e clientes . Não deve ser utilizada uma linguagem técnica, deve ser utilizada uma linguagem comum para ambas as partes.
Acordo de Nível Operacional (ANO)	Acordo entre TI e equipes internas
Contrato	Contrato entre TI e fornecedores externos. Tem valor legal.
Fornecedor	Terceiro que fornece bens ou serviços
Requisitos de Nível de Serviço	Desejos, metas que os clientes estão pedindo
Plano de Melhoria de Serviço (PMS)	Programa global ou plano formal para implantar melhorias nos serviços

Atividades (este é um dos poucos processos que você precisa conhecer as atividades)	
1. Desenhar Estrutura de ANS	<p>A estrutura pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ANS baseado em serviços <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 documento ANS para cada serviço que cobre todos os clientes • ANS baseado em cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 ANS para cada cliente que cobre todos os serviços que ele usa • ANS multi-nível <ul style="list-style-type: none"> ○ Pode ter um ANS Corporativo, por Serviço e por Cliente
2. Determinar RNS e Negociar ANS	Levanta os requisitos e acorda. O ANS tem que ser negociado entre as partes, não pode ser imposto.
3. Monitorar o Desempenho de Serviço	Uma vez estabelecido o ANS, as suas metas devem ser monitoradas
4. Medir e melhorar a satisfação do cliente	Deve ser estabelecidos mecanismos para identificar a satisfação do cliente, como pesquisas de satisfação
5. Revisar acordos de apoio e escopo de serviço	Metas em ANS precisam estar de acordos com as metas nos ANOS e contratos
6. Produzir relatórios de serviço	ITIL sugere o Gráfico MANS (Monitoramento do Acordo de Nível de Serviço)
7. Conduzir revisões de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Feita a análise crítica do serviço • As ações vão para o Plano de Melhoria de Serviço (PMS)
8. Revisar ANS e acordos de apoio	Manter sempre os acordos atualizados
9. Desenvolver contatos e relacionamentos	Gerenciar as reclamações e cumprimentos
Relacionamentos com outros processos	
Relaciona-se com quase todos os processos	<p>Fornece metas para quase todos os processos</p> <p>Recebe informações de quase todos os processos para negociar um ANS com o cliente</p>

Gerenciamento do Catálogo de Serviço	
Definição	Gerencia a informação contida dentro do Catálogo de Serviço
Conceitos	
Catálogo de Serviço	<p>Uma base de dados ou documento estruturado com informação sobre todos os Serviços de TI em Produção, incluindo aqueles disponíveis para Implantação. O Catálogo de Serviço é a única parte do Portfólio de Serviço visível aos Clientes e é usado para suportar a venda e entrega de Serviços de TI. O Catálogo de Serviço inclui informações sobre as entregas, preços, pontos de contato, Processos de criação da ordem e requisição.</p> <p>Tipos de Catálogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catálogo de Serviço do Negócio <ul style="list-style-type: none"> ○ É o que o cliente pode ver ○ Contém relacionamentos entre processos de negócio e serviços de TI • Catálogo de Serviço Técnico <ul style="list-style-type: none"> ○ Contém detalhes técnicos para a equipe de TI ○ Contém relacionamentos entre serviços de TI e componentes tecnológicos

Gerenciamento da Disponibilidade	
Definição	Processo responsável por definir, analisar, Planejar, medir e melhorar todos os aspectos da Disponibilidade dos Serviços de TI.
Conceitos	
Disponibilidade do Serviço	Envolve todos os aspectos que impactam a disponibilidade do serviço de ponta a ponta
Disponibilidade de componente	Envolve todos os aspectos da disponibilidade e indisponibilidade do componente
Disponibilidade	Habilidade de um Item de Configuração ou Serviço de TI de desempenhar a sua Função acordada quando necessário.
Confiabilidade	Uma medida de quanto tempo um serviço ou componente pode funcionar sem interrupção
Sustentabilidade	Uma medida relacionada a velocidade e eficácia do reparo de um serviço ou componente após uma falha.
Funcionalidade do serviço	Uma medida relacionada a habilidade de um fornecedor externo em cumprir suas obrigações contratuais

Gerenciamento de Segurança da Informação (GSI)	
Definição	Processo que garante a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade dos Ativos de uma Organização, informação, dados e Serviços de TI. Ajuda a manter a Disponibilidade, Confidencialidade, Integridade e Autenticidade da Informação
Conceitos	
Estrutura de Segurança	Para estabelecer uma estrutura de segurança é necessário ter: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Segurança da Informação • Sistema de Gerenciamento da Segurança da Informação (SGSI) • Estratégia de segurança informação • Controles de Segurança • Gerenciamento de riscos • Processos de monitoramento • Estratégia de comunicação • Estratégia de treinamento
Política de Segurança	Deve cobrir todas as áreas de segurança para atender as necessidades do negócio
Sistema de Gerenciamento de Segurança da Informação (SGSI)	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura para implantar e manter os processos de controles de segurança • Deve considerar os 4 Ps • A ITIL recomenda a abordagem da ISO/IEC 27001

Gerenciamento de Fornecedor	
Definição	Processo responsável por garantir que todos os Contratos com Fornecedores suportem a necessidade do Negócio e que todos os Fornecedores atendam suas obrigações contratuais.
Conceitos	
Banco de Dados de Fornecedor e Contrato (BDFC)	Contém informações relacionadas a fornecedores e contratos. É parte do Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço.

Gerenciamento da Capacidade	
Definição	Processo responsável por garantir que a Capacidade de um Serviço de TI e da Infraestrutura de TI são capazes de entregar as Metas de Nível de Serviço acordadas a um Custo Efetivo em prazos adequados
Conceitos	
Plano de Capacidade	Contém avaliação do cenário de TI e negócio, avalia necessidades de investimentos em capacidade, faz recomendações para atender as metas dos ANSs.
Gerenciamento da Capacidade de Negócio	Traduz as necessidades do negócio e planos em requisitos para a TI
Gerenciamento da Capacidade de Serviço	Preocupa-se com o desempenho dos serviços de TI de ponta a ponta, atendendo aos ANSs

Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI	
Definição	Processo responsável pelo gerenciamento dos Riscos que podem ter um sério impacto nos Serviços de TI. O GCSTI garante que o Provedor de Serviço de TI pode sempre prover o mínimo Nível de Serviço acordado, através da redução do Risco a um nível aceitável e Planejamento da Recuperação dos Serviços de TI. GCSTI deve ser definido de forma a suportar o Gerenciamento da Continuidade de Negócio.
Conceitos	
Planos de Continuidade de Negócio	Um Plano que define os passos necessários para Recuperar um ou mais Serviços de TI. O Plano deve identificar os aspectos para a Invocação, pessoas a serem envolvidas, comunicações, etc. O Plano de Continuidade do Serviço de TI deve ser parte do Plano de Continuidade de Negócio.
Gerenciamento da Continuidade de Negócio (GCN)	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de Negócio responsável pelo gerenciamento de Riscos que podem seriamente impactar o Negócio. • GCN define os Objetivos, Escopo e Requisitos para o gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI.
Análise de Impacto no Negócio (AIN)	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuda a identificar os serviços críticos para o negócio (Funções Vitais ao Negócio) • Ajuda a determinar a estratégia de continuidade da TI
Análise de Risco	Riscos associados aos serviços de TI também são usados na estratégia de continuidade

5 Transição de Serviço

Propósito	Gerenciar tudo que está envolvido na transição de um serviço novo ou alterado para o ambiente de produção
Objetivos principais	<ul style="list-style-type: none"> • Assegurar que serviços novos ou alterados atendam aos requisitos (através da avaliação e testes) • Minimizar o impacto causado pelas mudanças através do gerenciamento de riscos • Gerenciar os recursos na transição para conseguir cumprir orçamento e prazos
Valor que agrega ao negócio	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilita a TI a tratar mais mudanças e atender mais rapidamente as necessidades do negócio • Aumenta a taxa de sucesso das mudanças • Com maior controle sobre as mudanças será possível reduzir interrupções nos serviços e aumentar a produtividade do negócio

Processos da Transição de Serviço

Gerenciamento de Mudança (GM)	
Definição	O principal objetivo do Gerenciamento de Mudança é permitir que Mudanças que gerem benefícios sejam feitas, com a mínima interrupção aos Serviços de TI.
Conceitos	
Mudança de Serviço	Mudança em um serviço existente ou a introdução de um novo serviço
Requisição de Mudança (RDM)	Pedido formal para mudar alguma coisa na infraestrutura
Modelos de Mudança	Contém passos para tratar determinados tipos de mudança
Categorias de Mudança	<ul style="list-style-type: none"> • Padrão: Baixo risco e já pré-aprovada • Normal: Segue o fluxo normal do processo • Emergencial: Serve para corrigir um erro que está impactando o negócio. Não é mudança urgente!
Planejamento da Remediação	Para voltar a mudança caso algo dê errado
Comitê de Controle de Mudança (CCM)	Fornece conselho na avaliação de mudanças Normal. Tem normalmente representantes de todas as áreas do Provedor de Serviços de TI, representantes do Negócio e Terceiros, tais como Fornecedores.
Comitê de Controle de Mudança Emergencial (CCME)	Grupo menor para aprovar mudanças emergenciais. Os membros são convocados conforme a natureza da mudança.
Atividades (este é um dos poucos processos que você precisa conhecer as atividades)	
Criar e registrar a RDM	O registro serve para manter o Log. Qualquer indivíduo ou área pode submeter uma RDM
Revisar a RDM	Filtra RDMs preenchidas corretamente
Avaliar a mudança	Usa-se os 7Rs do Gerenciamento de Mudança, que são perguntas usadas para avaliar a mudança: <ul style="list-style-type: none"> • Quem pRecisa? • Qual é a Razão? • Qual é o Retorno? • Quais são os Riscos? • Quais Recursos precisamos para executar? • Quem serão os Responsáveis pela execução? • Qual é a Relação com outras mudanças?
Autorizar a mudança	A autoridade depende do tipo, tamanho ou risco da mudança. Entra

	aqui o CCM ou CCME
Coordenar a implantação	Este processo coordena a execução da mudança, verifica os planos de remediação, verifica se foram feitos os testes
Revisar e encerrar	Verifica após a implantação se tudo ocorreu bem.
Relacionamentos com outros processos	
Gerenciamento da Configuração	O GM usa informações do SGC para avaliar o impacto da mudança
Gerenciamento de Problema	O GP pode abrir um RDM para corrigir um erro
Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI	A cada mudança deve ser verificado se o Plano de Continuidade precisa ser atualizado
Gerenciamento da Segurança da Informação	Questões de segurança devem ser consideradas na hora de aprovar uma mudança.
Gerenciamento da Demanda e Gerenciamento da Capacidade	O Gerenciamento de capacidade avalia se a mudança vai atender a demanda ou impactos na capacidade.

Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço (GCAS)	
Definição	Processo que gerencia, armazena e fornece informações dos ICs e Ativos de Serviço
Conceitos	
Item de Configuração (IC)	Qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. ICs tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e ANSs.
Modelo de Configuração	Mostra os relacionamentos entre os ICs de um serviço
Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC)	Armazena informação de todos os ICs
Biblioteca de Mídia Definitiva	Contém cópias-mestre de todos os ativos de software. Armazena a cópia física do software ou documentação associada.
Linha de base da configuração	Uma Linha de base do Gerenciamento da Configuração pode ser usada para possibilitar que a Infraestrutura de TI possa ser recuperada de volta a sua Configuração conhecida se uma Mudança ou Liberação falhar.
Atividades (este é um dos poucos processos que você precisa conhecer as atividades)	
Gerenciamento e planejamento	Define o que e como serão controlados os ICs
Identificação da configuração	Executa a identificação
Controle da identificação	Gerencia a informação armazenada
Acompanhamento de status e relatório	Atualiza o status de cada IC
Verificação e auditoria	Verifica se as informações no SGC estão atualizadas
Relacionamentos com outros processos	
Gerenciamento de Mudança	Fornece informações para avaliação de impacto de uma mudança
Gerenciamento Financeiro	Usa as informações da configuração para entender os custos de um serviço
Gerenciamento da	Usa as informações para considerar os ativos no Plano de

Continuidade do Serviço de TI	Continuidade de TI
Gerenciamento de Incidente e Problema	A configuração ajuda no diagnóstico de incidente e problema
Gerenciamento da Disponibilidade	Usa as informações para avaliar pontos de falha na disponibilidade de um serviço

Gerenciamento de Liberação e Implantação	
Definição	Processo que planeja a liberação /& implantação de pacotes de software/hardware
Conceitos	
Unidade de Liberação	Componentes de um Serviço de TI que são normalmente Liberados juntos. Uma Unidade de Liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma Função útil.
Política de liberação	Define como devem ser montados os pacotes, papéis, frequência de liberação, critérios de aceitação, etc
Opções de implantação	<ul style="list-style-type: none"> • Big Bang x Por fase • Empurrada x Puxada • Automática x Manual

Gerenciamento do Conhecimento	
Definição	Processo responsável por coletar, analisar, armazenar e compartilhar conhecimentos e informações com o restante da Organização
Conceitos	
DICS	O Gerenciamento do Conhecimento é alcançado através de uma estrutura de Dados-Informação-Conhecimento-Sabedoria (DICS)
Gerenciamento do Conhecimento do Serviço (SGCS)	Um conjunto de ferramentas e bases de dados que são usados para gerenciar conhecimento e informação. O SGCS inclui o Sistema de Gerenciamento da Configuração, como também outras ferramentas e bases de dados.

6 Operação de Serviço

Propósito	Contém os processos e atividades para fornecer e gerenciar os serviços em produção
Objetivos principais	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar a operação dos processos no dia-a-dia • Lidar com Requisição de Serviço, Eventos, Incidentes, Problemas e Acessos • Gerenciar a tecnologia usada em produção • Apoiar a Melhoria de Serviço Continuada
Valor que agrega ao negócio	<ul style="list-style-type: none"> • É onde o valor do serviço é gerado de fato • É onde a estratégia se concretiza
Princípios-chave	
Comunicação na Operação	A boa comunicação previne problemas na operação

Processos da Operação de Serviço

Gerenciamento de Incidente	
Definição	O principal Objetivo do Gerenciamento de Incidente é restabelecer o Serviço de TI aos Usuários o mais rápido possível.
Conceitos	
Incidente	Interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.
Limites de Tempo	Prazos para responder e resolver incidentes
Modelos de Incidente	Contém os passos para tratar determinados tipos de incidente
Incidentes Graves	Aqueles que têm alto impacto para o negócio
Atividades (este é um dos poucos processos que você precisa conhecer as atividades)	
Identificação	Identifica o incidente
Registro	Todos incidentes devem ser registrados
Classificação	Serve para escalar, gerar relatórios, etc
Priorização	Baseada na Urgência x Impacto
Diagnóstico inicial	Normalmente feito pela Central de Serviço
Escalação	<ul style="list-style-type: none"> • Funcional: quando o incidente repassado para um grupo funcional • Hierárquica: quando é necessário notificar o nível gerencial
Investigação e diagnóstico	Pode envolver mais de um grupo
Resolução e recuperação	Após resolvido o incidente pode ser encerrado
Encerramento	A Central de Serviço pode fazer o fechamento formal do incidente
Relacionamentos com outros processos	
Gerenciamento de Problema (GP)	O GP resolve os problemas relacionados aos incidentes. O GP identifica os erros conhecidos e soluções de contorno que são usadas posteriormente pelo Gerenciamento de Incidente.
Gerenciamento da Configuração	O SGC facilita o diagnóstico do incidente e avaliação de impacto
Gerenciamento de Mudança	Pode ser necessário abrir um RDM para implantar uma solução de contorno
Gerenciamento da Capacidade	Pode auxiliar na resolução de incidentes relacionados a lentidão
Gerenciamento da Disponibilidade (GD)	O Gerenciamento de Incidente fornece dados para o GD analisar o ciclo de vida expandido do incidente e calcular a disponibilidade
Gerenciamento de Nível de Serviço(GNS)	O GNS fornece metas para o Gerenciamento de Incidente

Gerenciamento de Problema	
Definição	Os objetivos principais do Gerenciamento de Problemas são: prevenir Incidentes de ocorrerem e minimizar o Impacto de Incidentes que não puderem ser prevenidos. O gerenciamento de Problema pode ser: <ul style="list-style-type: none"> • Proativo: faz análise de tendência nos incidentes • Reativo: quem se tem um incidente onde não se conhece a causa-raiz
Conceitos	
Problema	É a causa de um ou mais incidentes
Solução de Contorno	Serve para resolver um incidente, mas não é uma solução definitiva
Erro Conhecido	Um Problema o qual possui Causa Raiz e Solução de Contorno documentados.
Bando de Dados de Erros Conhecidos (BDEC)	Onde se armazenam os incidentes, problemas, soluções de contorno
Modelo de Problema	Contém os passos para tratar problemas
Atividades (este é um dos poucos processos que você precisa conhecer as atividades)	
Identificação	Um problema normalmente é levantado pela Central de Serviço ou um grupo de suporte
Registro	Serve para acompanhamento do processo
Classificação	Pode ser igual a do incidente
Priorização	É feita com base na Urgência x Impacto no negócio
Investigação e diagnóstico	Para identificar a causa raiz
Identificação de solução de contorno	Pode ser repassada para o gerenciamento de incidente resolver o incidente
Identificação de erros conhecidos	Os Erros conhecidos devem ser salvos do BDEC
Resolução de problema	Pode ser necessário abrir uma RDM(Requisição de mudança) para remover o erro
Encerramento	Só acontece depois que o problema foi resolvido e pode ocorrer depois que a Mudança foi realizada
Revisão de Problema Grave	Em problema mais graves se revisa o que foi feito, o que deu certo, o que deu errado, o que poderia ser melhorado
Relacionamentos com outros processos	
Gerenciamento de Mudança	O Gerenciamento de Problema assegura que as resoluções e soluções de contorno sejam feitas através de uma RDM
Gerenciamento da Configuração	O GP usa o SGC para descobrir qual IC está com falha
Gerenciamento da Liberação e Implantação	Este processo é responsável por implantar as correções no ambiente de produção
Gerenciamento da Disponibilidade	Pode ser envolvido junto com o Gerenciamento de Problema Proativo para identificar formas de reduzir o downtime
Gerenciamento da Capacidade	Alguns problemas podem necessitar de investigação do Gerenciamento de Capacidade
Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI	Entra em ação se um problema de grande impacto não for resolvido a tempo
Gerenciamento de Nível de Serviço	Fornece parâmetros para o GP trabalhar
Gerenciamento Financeiro	Os custos das resoluções e soluções de contorno são repassados para o Gerenciamento Financeiro elaborar o orçamento e contabilidade.

Gerenciamento de Evento	
Definição	Processo que detectar e analisar eventos e determina ações de controle apropriadas
Conceitos	
Evento	Qualquer ocorrência que tem significado para o gerenciamento da infraestrutura
Alerta	Aviso de que um limite foi alcançado, alguma coisa mudou, ou uma falha ocorreu
Tipos de Evento	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos que indicam uma operação regular • Eventos que indicam uma exceção • Eventos que indicam uma operação não usual, mas que são não uma exceção

Cumprimento de Requisição	
Definição	Processo que trata requisições de serviço (serviços padrão, tira dúvidas, atendimento a reclamações)
Conceitos	
Requisição de Serviço	Requisição do usuário para uma informação, conselho, mudança padrão ou acesso a um serviço de TI
Modelo de Requisição	Contém passos necessários para cumprir a requisição

Gerenciamento de Acesso	
Definição	O Processo responsável por permitir Usuários a fazerem uso de Serviços de TI, dados ou outros Ativos. Gerenciamento de Acesso ajuda a proteger a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade de Ativos através da garantia que apenas Usuários autorizados sejam capazes de acessar ou modificar os Ativos.
Conceitos	
Acesso	Funcionalidades ou dados que um usuário pode acessar
Identidade	Usado para identificar unicamente um Usuário
Direitos	Níveis de acesso que um usuário tem
Grupo de Serviços	Serviços disponibilizados a um usuário ou grupo de usuários
Serviços de Diretório	Ferramenta para gerenciar acessos e direitos

Funções da Operação de Serviço

Central de Serviço	
Definição	Equipe responsável pelo suporte aos usuários.
Atuação	<ul style="list-style-type: none"> • Registra Incidentes • Faz o primeiro diagnóstico de incidentes • Atende requisição de serviço • Escala incidentes • Faz toda a comunicação com o usuário • Conduz pesquisa satisfação • Atualiza o SGC na hora que atende o usuário pelo telefone
Estruturas	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Local</u>: uma área de suporte por unidade de negócio/filial • <u>Centralizado</u>: uma área de suporte central para todas as unidades de negócio/filiais • <u>Virtual</u>: Central de Serviço centralizada, mas não necessariamente todos trabalham no mesmo local físico • <u>Siga o Sol</u>: O suporte é distribuído nas unidades de suporte espalhadas pelo globo terrestre para facilitar o suporte 24h/dia

Gerenciamento Técnico	
Definição	Corpo técnico das diversas áreas/tecnologias da infraestrutura. Fornece conhecimento técnico para o desenho, teste, transição, gerenciamento, melhoria contínua dos serviços.
Atuação	Ajudar a planejar, implantar e manter uma infraestrutura técnica estável

Gerenciamento de Aplicativo	
Definição	Equipe responsável por gerenciar aplicativos durante todo o seu ciclo de vida
Atuação	<ul style="list-style-type: none"> Ajudar a identificar requisitos funcionais para os aplicativos que vão ser desenvolvidos Assiste no desenho e desenvolvimento de aplicativos

Gerenciamento de Operações de TI	
Definição	Pessoal responsável por executar as atividades operacionais do dia-a-dia
Atuação	<ul style="list-style-type: none"> Controle de Operações de TI <ul style="list-style-type: none"> Monitora as atividades operacionais e eventos Gerenciamento das Instalações <ul style="list-style-type: none"> Gerencia a parte física do ambiente de TI

7 Melhoria de Serviço Continuada (MSC)

Propósito	<ul style="list-style-type: none"> Continuamente alinhar e re-alinhar os serviços de TI às mudanças de necessidades do negócio Suporta todos os estágios do ciclo de vida do serviço Melhorar a eficácia e eficiência dos processos e serviços
Objetivos principais	<ul style="list-style-type: none"> Recomendar melhor nos serviços e processos Analisar o desempenho dos níveis de serviço Melhorar o custo-benefício da entrega de serviços de TI
Princípios-chave	
Modelo PEVA ou PDCA em inglês	Composto pelas seguintes etapas: <ul style="list-style-type: none"> Planejar Executar Verificar Agir
Modelo de Melhoria de Serviço Continuada	Consiste de 6 questões: <ul style="list-style-type: none"> Qual é a visão? Onde nós estamos agora? Onde nós queremos estar? Como nós chegaremos lá? Chegamos lá? Como nós mantemos o impulso?
Conceitos	
Medição na MSC	Usa Principais Indicadores de Desempenho (PID)
Principal Indicador de Desempenho (PID)	Uma Métrica que é usada para auxiliar no gerenciamento de um Processo, Serviço de TI ou Atividade. Várias Métricas podem ser mensuradas, mas somente as mais importantes devem ser definidas como PIDs e usadas para ativamente gerenciar e reportar sobre o Processo, Serviço de TI ou Atividade.
Linha de base	Serve para estabelecer pontos de comparação no desempenho de um processo ou serviço
Tipos de métrica	<ul style="list-style-type: none"> de Tecnologia

	<ul style="list-style-type: none"> • de Processo • de Serviço
Governança de TI	É uma disciplina relacionada com o Gerenciamento de Serviços. É responsabilidade da alta administração (incluindo diretores e executivos) a liderança , nas estruturas organizacionais e nos processos que garantem que a TI da empresa sustente e estenda as estratégias e objetivos da organização

Referências bibliográficas

ITIL – “Continual Service Improvement”. Londres: TSO, 2007

ITIL – “Service Design”. Londres: TSO, 2007

ITIL – “Service Operation”. Londres: TSO, 2007

ITIL – “Service Strategy”. Londres: TSO, 2007

ITIL – “Service Transition”. Londres: TSO, 2007

ITIL – “The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle”. Londres: TSO, 2007

ITIL V3 Glossary. Londres: TSO, 2007