

**SIN210**  
**Governança em Tecnologia de Informação**

**Seminário - Projeto de Serviço**

**Bruno Brandão Borges - 2018014331**

**Ivan Leoni Vilas Boas - 2018009073**

**Leonardo Rodrigo de Sousa - 2018015965**

**Lucas Tiense Blazzi - 2018003310**

**Thiago Marcelo Passos - 2018002850**

**23/06/2022**

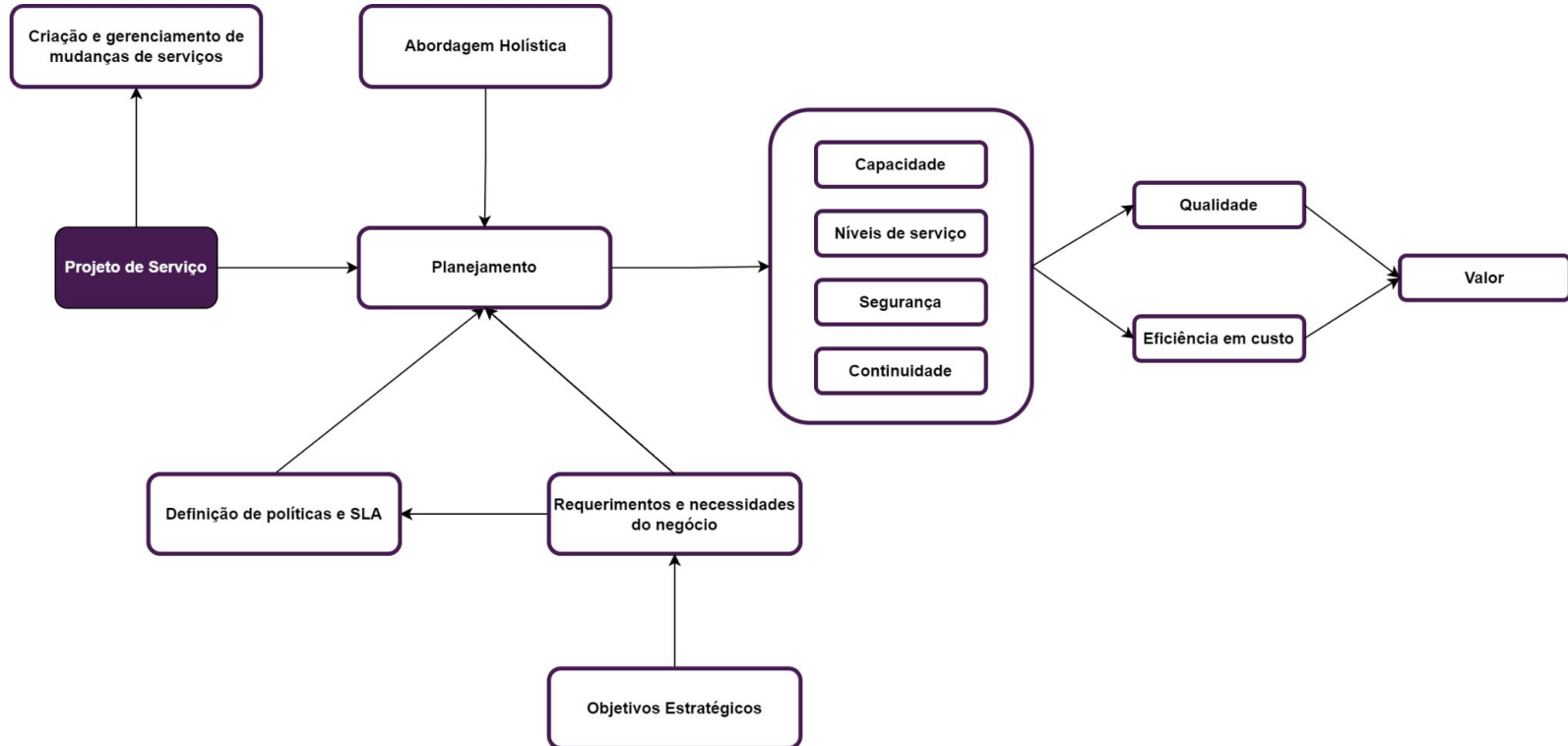
**ITIL**

Projeto de Serviço  
(Service Design)

# Sumário

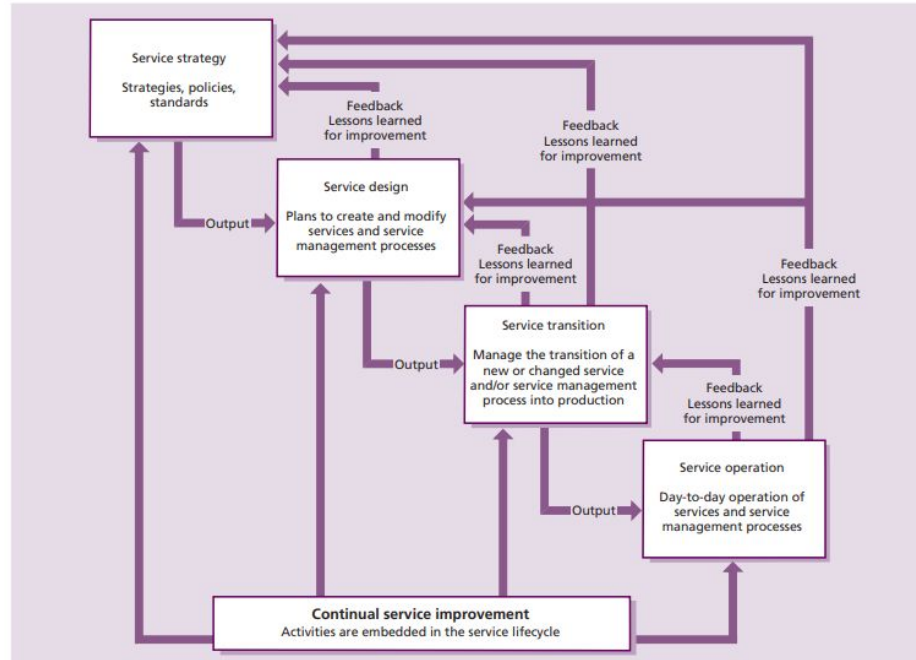
- Definição e propósitos
  - Estrutura e funcionamento
  - Ciclo de vida dos processos
  - Gerenciamento de Catálogo de Serviço (Processo 1)
  - Gerenciamento de Continuidade de Serviço (Processo 2)
  - Gerenciamento de Segurança da Informação (Processo 3)
- Mapa de calor das atividades da cadeia de valor
  - Organização para o projeto de serviço
  - Ferramentas para o projeto de serviço
  - Conclusão

# O projeto de serviço | Definição e propósitos



# O projeto de serviço | Definição e propósitos

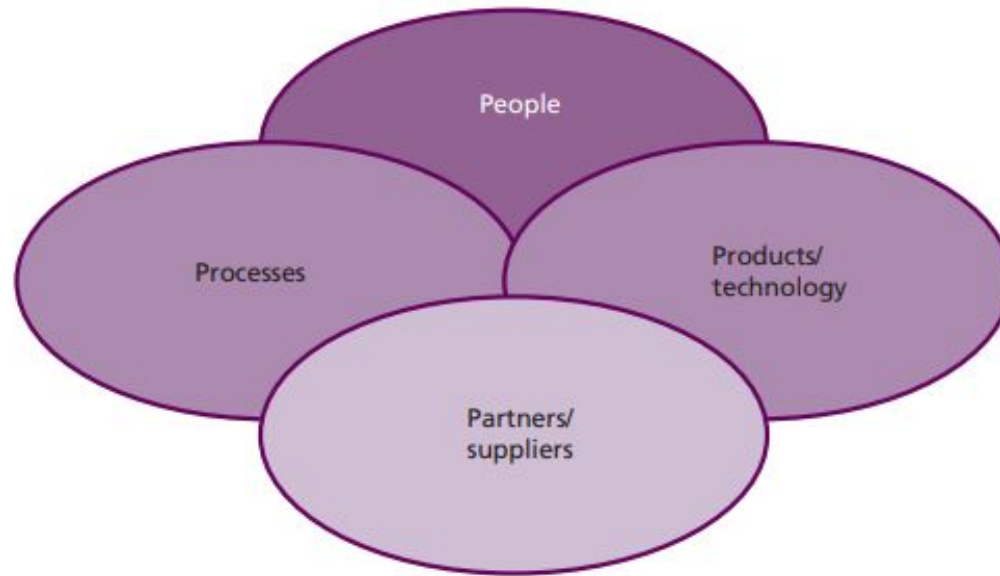
Melhoria contínua no ciclo de vida do serviço



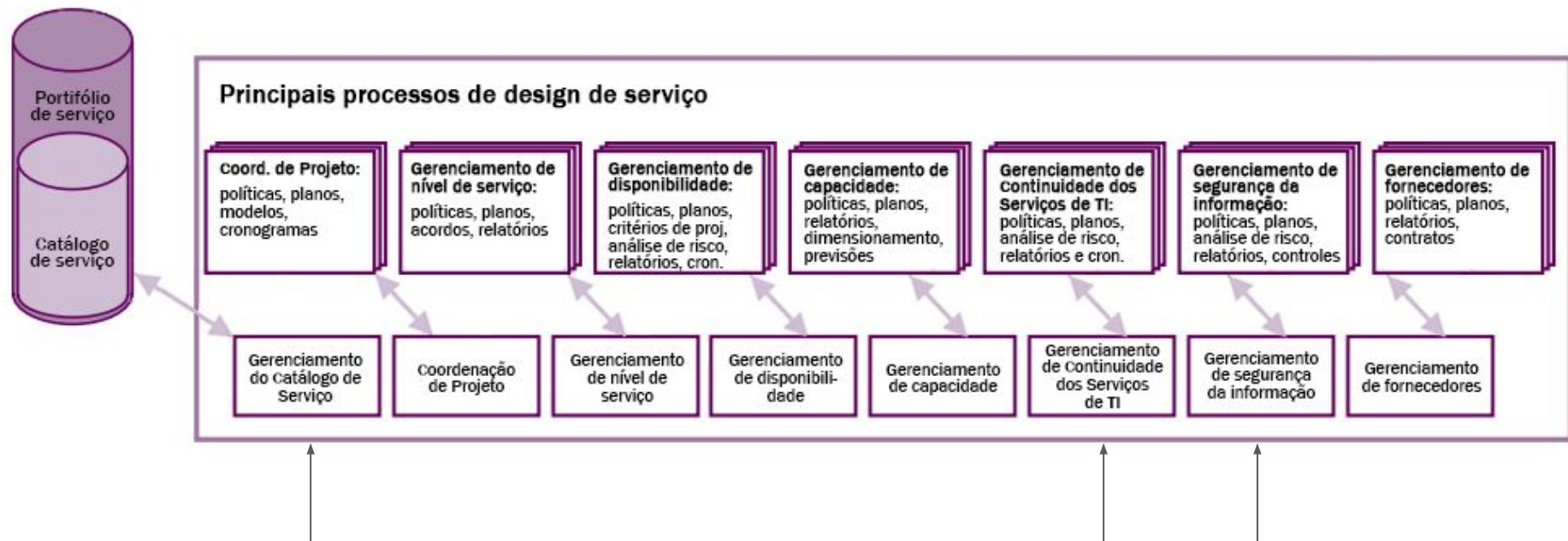
# Estrutura e Funcionamento | 5 aspectos

- Soluções de serviço para Serviços Novos ou Modificados
- Sistemas e ferramentas de informações de gerenciamento
- Arquiteturas de tecnologia e de gerenciamento
- Os processos requeridos
- Métodos e métricas de medição

## Estrutura e Funcionamento | 4 P's



# Estrutura do Projeto de Serviço



# **Projeto de Serviço**

## **Gerenciamento do Catálogo de Serviço**



# Gerenciamento do Catálogo de Serviço

## Objetivo

**Fornecer** uma **única fonte de informações** consistentes sobre **todos os serviços** que estão acordados para serem entregues aos clientes, assim como **garantir** que o catálogo **esteja disponível** àqueles autorizados a acessá-lo.

## O que é um catálogo de serviço?

**É um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI que são utilizados atualmente pela organização.**

O catálogo de serviços pode consistir simplesmente em **uma matriz, uma tabela ou planilha.**

# Gerenciamento do Catálogo de Serviço - Exemplo Prático 1/6

Realizamos para criação de um catálogo na contabilidade, uma empresa de pequeno porte e com poucos serviços de Ti, uma planilha. No total foram identificados **13 pacotes e 43 serviços** principais de TI que agregam diretamente valor ao negócio.

Ex: Recorte da planilha do catálogo de serviço da contabilidade:

## 1ª Passo: Identificação dos serviços e pacotes da contabilidade

ID	PACOTE	DESCRIÇÃO	SERVIÇOS	CATEGORIA	TIPO	PROCESSO	APOIO
04	BACKUP	Realizar backups automáticos de arquivos e dados em dispositivos de armazenamento, realizar testes semanalmente e atualizar controle de backup	PRÓXIMOS SLIDES	SEGURANÇA	REQUISIÇÃO E INCIDENTE	MANAGEMENT RISK  MANAGEMENT SECURITY	SERVIÇOS DO PACOTE 13  ENTREGA DE DOCUMENTOS
05	MANUTENÇÃO DO SO E ANTIVÍRUS	Qualquer tratamento de falha ou atualização relacionado a manutenção do SO, programas de escritório e antivírus;	PRÓXIMOS SLIDES	SOFTWARE	REQUISIÇÃO E INCIDENTE	MANAGEMENT RISK  MANAGEMENT SECURITY	SERVIÇOS DOS PACOTES: 06- Instalações 10- Firewall e 13-Entrega de Documentos

## Gerenciamento do Catálogo de Serviço - Exemplo Prático 2/6

**2ª Passo:** Identificação do acordo, impacto da indisponibilidade do serviço, o responsável interno, externo e a forma de comunicação/Contato.

ID	ACORDO	IMPACTO SOBRE SERVIÇOS VALOR PARA CLIENTE (COLABORADOR)	RESPONSÁVEL INTERNO	RESPONSÁVEL EXTERNO	COMUNICAÇÃO EXTERNA
04	REALIZAR BACKUP AUTOMATICAMENTE SEMANALMENTE, TESTAR E ATUALIZAR CONTROLE DE BACKUP	NA AUSÊNCIA DE CONFIABILIDADE E DO NÃO REPÚDIO DOS DADOS NÃO ATENDERIA NO TEMPO ESTABELECIDO AOS CLIENTES E AINDA SERIA NECESSÁRIO RETRABALHO.	GLAUCIANO	DADOS GERADOS PELOS SISTEMA CONTÁBIL: ALTERDATA ----- DOCUMENTOS DE TRABALHO E DOC DOS CLIENTES: TI TERCEIRIZADA (ALFREDO)	ALTERDATA: CHAT ----- TERCEIRIZADA:  TEL: 3622-1020 (ALFREDO)
05	DEIXAR SO ATUALIZADO MENSALMENTE E QUANDO SOLICITADO (LIMITE DE SOLICITAÇÕES ANUAIS: 30)	PROBLEMAS CAUSADO POR FALTA DE ATUALIZAÇÃO NO SERVIDOR PODERIA PARALISAR O EXERCÍCIO DE TODOS OS COLABORADORES E QUANDO SOMENTE NA ESTAÇÃO DEIXARIA UM COLABORADOR PARARIZADO. ASSIM NÃO ATENDERIA NO TEMPO ESTABELECIDO AOS CLIENTES	MARINA	TI TERCEIRIZADA (ROBERTO)	TEL: 3622-1020 (ROBERTO)

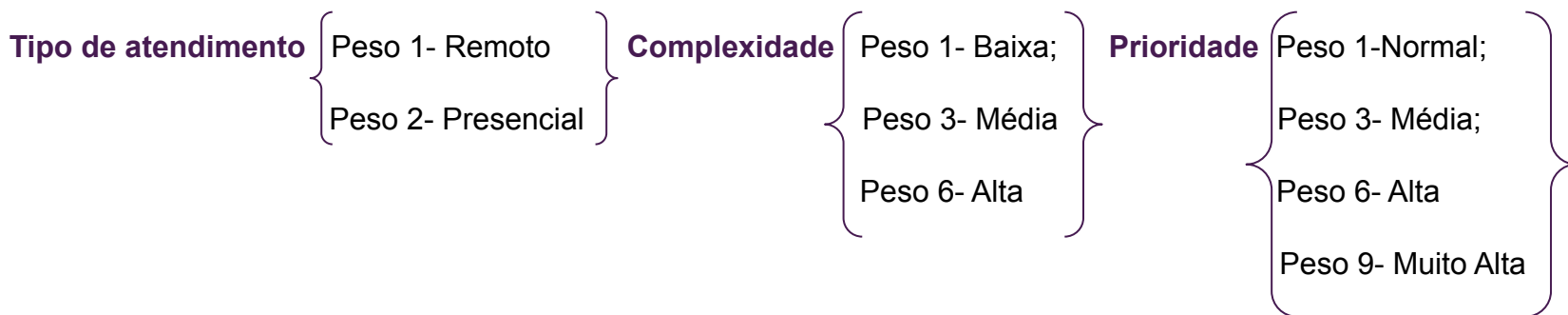
# Gerenciamento do Catálogo de Serviço - Exemplo Prático 3/6

**3ª Passo:** consiste na identificação da complexidade, prioridade, tipo de atendimento e métricas para disponibilidade dos serviços.

Considerações quanto às **Métricas de gastos externos**:

- Representam os gastos em reais mensais de cada um dos serviços oferecidos pelos fornecedores de T.I da contabilidade
- Utiliza-se da relação de Pontos: **Tipo de atendimento x Complexidade x Prioridade**

onde:



→ **VALOR EXTERNO do Serviço = Pontos X Número de ocorrências no mês**

# Gerenciamento do Catálogo de Serviço - Exemplo Prático 4/6

## Considerações quanto às Métricas de gastos Interno:

- Representa os gastos do tempo em que um colaborador utilizaria para criar um chamado de serviço ou incidente, ou que ele ficaria em função de ajudar/auxiliar a terceirizada para colocar o serviço em disponibilidade e assim afastado de suas funções contábeis.
- Considerando a MÉDIA SALARIAL do iniciante da contabilidade nesta empresa de **R\$ 1500,00** por mês e **20 dias úteis de trabalho com 8 horas**. Temos uma **média de R\$ 9,37 Reais por hora trabalhada**.
- **VALOR INTERNO = Tempo em hora para a demanda do serviço ser estabelecida pela terceirizada TI X Quantidade de colabores X valor da hora (9,37) X número de ocorrências no mês.**

Para continuidade do catálogo do serviço o mesmo apresentará uma **proposta dos gastos mensais onde foi acordado que CADA PONTO do Serviço VALE 1 REAL para terceirizada em CONTRATO.**

## Gerenciamento do Catálogo de Serviço - Exemplo Prático 5/6

SERVIÇOS	COMPLEXI DADE	PRIORIDADE	TIPO ATENDIMENTO	PRAZO HORAS	VALOR INTERNO R\$ 9,37	PONTOS	Nº DE OCORRÊNCIAS MÊS	VALOR EXTERNO	CUSTO TOTAL MÊS
S16 - Realizar backups dos dados dos clientes do software contábil Alterdata nos servidores de forma automática.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	0	0,00	9	4	36,00	36,00
S17- Realizar backups de arquivos e dados dos clientes armazenados no servidor.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	0	0,00	9	4	36,00	36,00
S18- Realizar backups de arquivos e dados contábeis para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	84,33	9	2	18,00	102,33
S19- Realizar teste de todos os backups realizados	MÉDIA 3	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0,00	27	9	243,00	243,00
S20- Atualizar corretamente o controle de backup.	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	1	0,00	9	9	81,00	81,00

## Gerenciamento do Catálogo de Serviço - Exemplo Prático 6/6

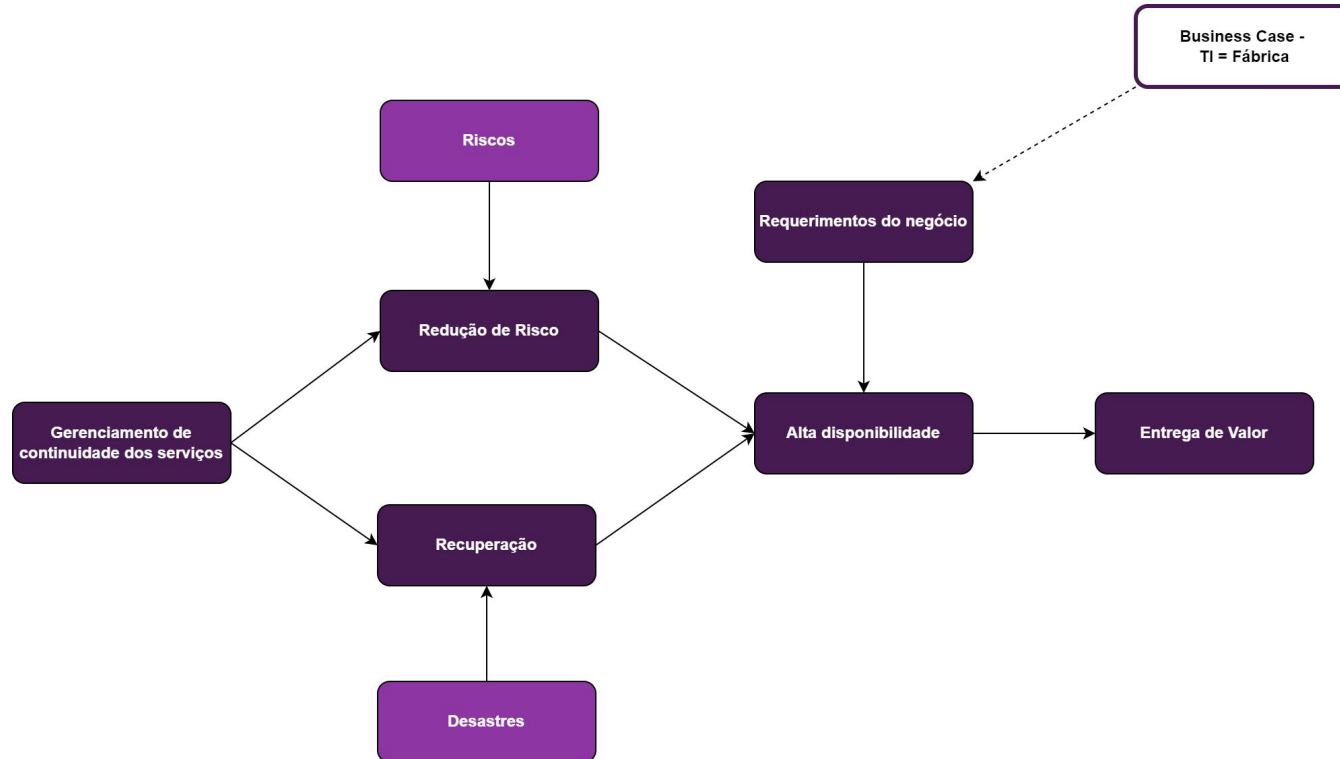
SERVIÇOS	COMPLEXIDADE	PRIORIDADE	TIPO ATENDIMENTO	PRAZO HORAS	VALOR INTERNO R\$ 9,37	PONTOS	Nº DE OCORRÊNCIAS MÊS	VALOR EXTERNO	CUSTO TOTAL MÊS
S21- Realizar restauração do backup e tratamento de falha relacionado ao backup quando solicitado.	ALTA 6	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	4	6,25	54	1/6	9,00	15,25
S22- Atualização do SO automaticamente mensalmente	BAIXA 1	ALTA 6	REMOTO 1	3	365,43	6	13	78,00	443,43
S23- Atualizações do antivírus Kaspersky Automaticamente mensalmente	BAIXA 1	MUITO ALTA 9	REMOTO 1	3	0,00	9	13	117,00	117,00
S24- Atualizações dos softwares utilitários das estações mensalmente	BAIXA 1	ALTA 6	REMOTO 1	3	337,32	6	12	72,00	409,32

# **Projeto de Serviço**

**Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI  
(ITSCM)**



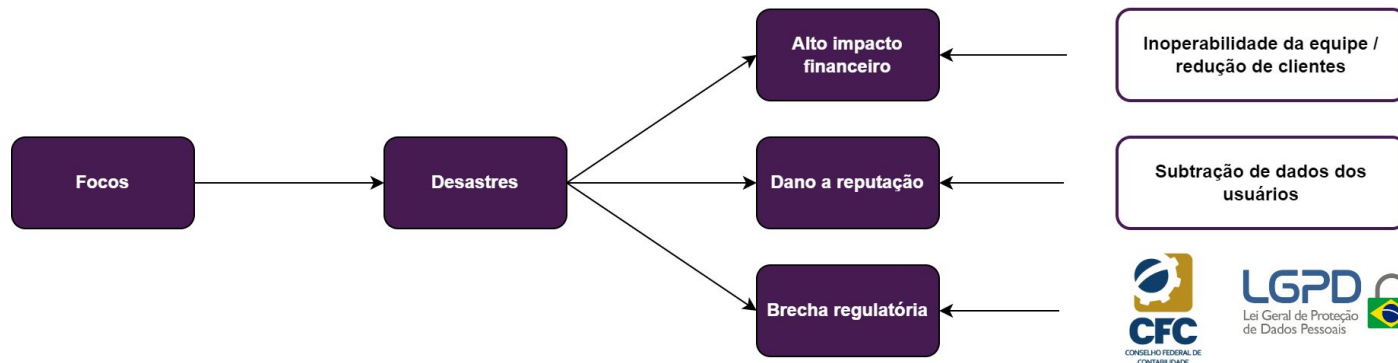
# Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI (ITSCM)



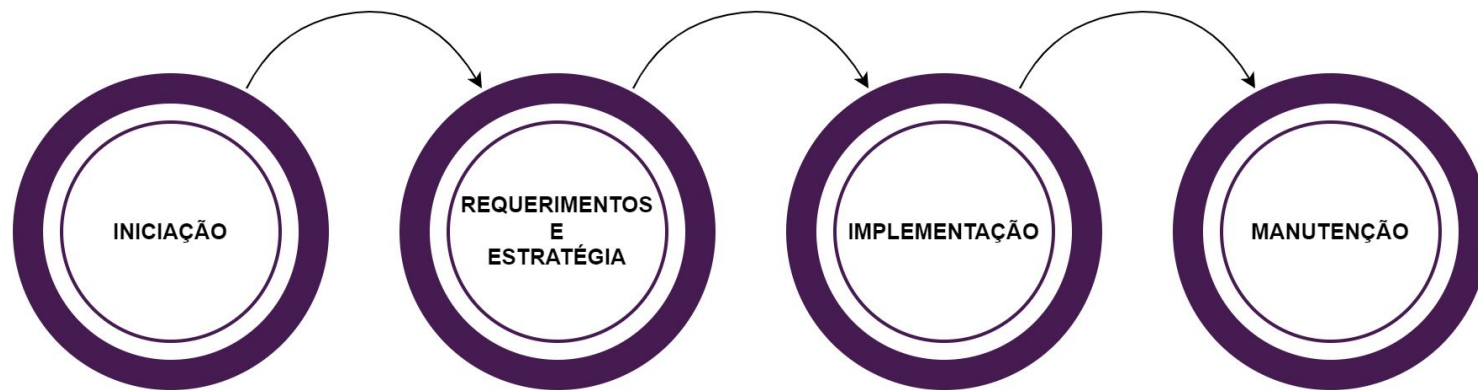
# Focos do ITSCM

## Cenário - Business Case

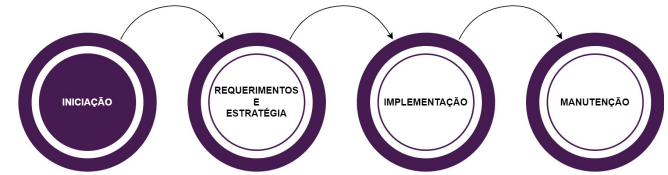
ID	Pacote	Descrição	Categoria	Prioridade	Serviços de Suporte	Impacto
04	Armazenamento de dados	Serviço relacionado à manutenção de dados dos clientes e seus relatórios armazenados no servidor da empresa	Data Center	Alta	Servidor	Alto impacto já que as operações gerais em relação ao cliente são interrompidas



# Ciclo de Vida do ITSCM



# Ciclo de Vida do ITSCM



## Definição de políticas:

“Gestor de cada departamento será responsável pelo suporte do ITSCM em sua área.”

“O dono realizará a avaliação de risco e a análise de impacto do negócio.”

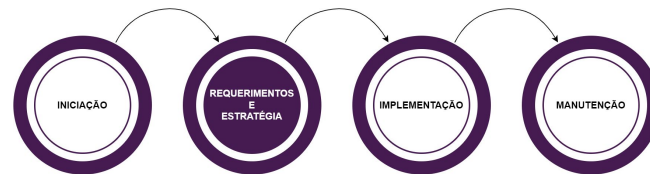
“Todos deverão relatar para o devido gestor problemas de disponibilidade dos serviços”

## Alocação de recursos:

“Duas horas semanais dos envolvidos serão alocadas para avaliação do ITSCM”

“Será necessário consultoria com terceiros devido a ausência de área específica da TI na empresa”

# Ciclo de Vida do ITSCM



## Requerimentos

### Análise de impacto ao negócio (BIA)

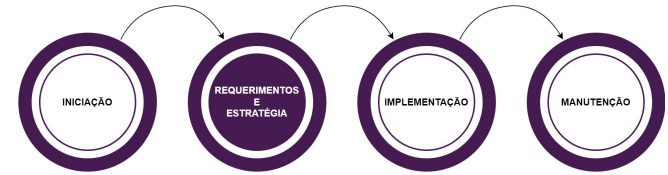
Processo de Negócio	Dependências	Prioridade para o negócio	Impacto da indisponibilidade	Necessidade de recuperação
Relatório financeiro empresarial	<ul style="list-style-type: none"><li>Serviço de rede</li><li><b>Serviço de armazenamento de dados</b></li></ul>	Alta	Incapacidade de elaboração e envio do produto ao cliente → Perda de renda → Perda de vantagem competitiva	Imediata

### Avaliação de risco - TI

Serviço de TI	Riscos	Possibilidade de ocorrer	Impacto	Necessidade de recuperação
Serviço de armazenamento de dados	<ul style="list-style-type: none"><li>Indisponibilidade da rede</li><li>Corrompimento do disco</li><li>Ataque hacker</li><li>Dano Físico</li></ul>	Média	Alto $R\$30 \times 8 = R\$240 \text{ p/h}$	Imediata

# Ciclo de Vida do ITSCM

Estratégia



**Ideal** → redução de riscos de todos os serviços

**Real** → ponderação entre: impacto, prioridade, velocidade de recuperação e custos

Avaliação de risco - TI

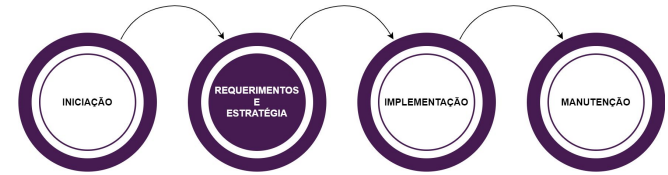
Serviço de TI	Riscos	Possibilidade de ocorrer	Impacto	Necessidade de recuperação
Serviço de armazenamento de dados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indisponibilidade da rede</li><li>• Corrompimento do disco</li><li>• Ataque hacker</li><li>• Dano Físico</li></ul>	Média	Alto	Imediata

**Alto impacto no curto prazo → medida de redução de risco**

**Baixo impacto no curto prazo → método de recuperação**

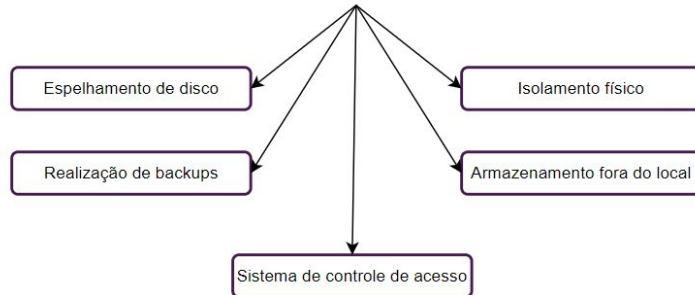
# Ciclo de Vida do ITSCM

## Estratégia - Redução de risco



Avaliação de risco - TI

Serviço de TI	Riscos	Possibilidade de ocorrer	Impacto	Necessidade de recuperação
Serviço de armazenamento de dados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indisponibilidade da rede</li><li>• Corrompimento do disco</li><li>• Ataque hacker</li><li>• Dano Físico</li></ul>	Média	Alto	Imediata

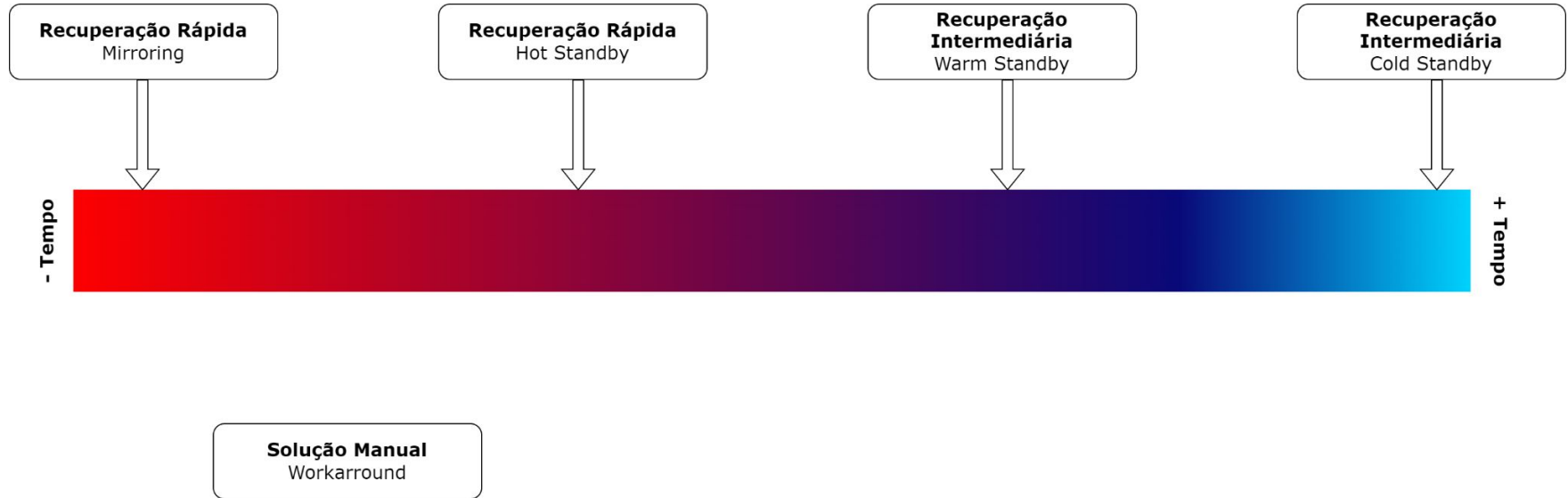
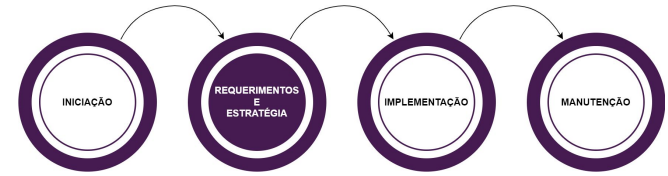


### Exemplos de medidas de redução de risco

- fonte de energia ininterrupta
- sistemas de tolerância a falhas para aplicações críticas
- RAID e espelhamento de disco
- redundância de equipamento para substituição em falha
- eliminação de SPOF (single point of failure)
- sistemas e redes resilientes
- serviços externos fornecidos por mais de um provedor
- controles de segurança físicos e de TI
- controle de detecção de interrupção de serviços
- estratégias de backup e recuperação e armazenamento fora do local (em outra localidade física)

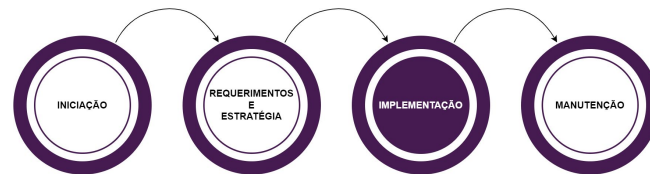
# Ciclo de Vida do ITSCM

Estratégia - Medidas de recuperação





# Ciclo de Vida do ITSCM



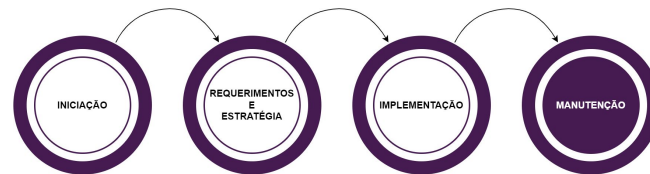
**Desenvolvimento dos planos de continuidade**

**Planejamento Organizacional**

**Testes dos planos de recuperação**

Serviço de TI	Responsável	Plano de Contingência	Plano de comunicação	Plano de recuperação
Serviço de armazenamento de dados	Marina	Contatar os responsáveis no plano de comunicação Verificar se existe conexão com a rede Verificar o fornecimento de energia Reiniciar o servidor Atualizar o processo comunicativo	Informar superior da área (Glauciano)	Contatar o responsável externo do serviço Soluções TI (35) 98413-4121

# Ciclo de Vida do ITSCM



**Educação e Treinamento**

**Revisão e Auditoria**

**Gerenciamento de mudanças**

## Alinhamento da TI com os objetivos do negócio

KPIS / Métricas

- aumento do sucesso das auditorias nos planos de continuidade
- redução dos impactos de negócio gerados pela TI
- aumento da velocidade do fluxo de negócio e menor interrupção das tarefas

## Conscientização da organização em relação aos planos de continuidade

KPIS / Métricas

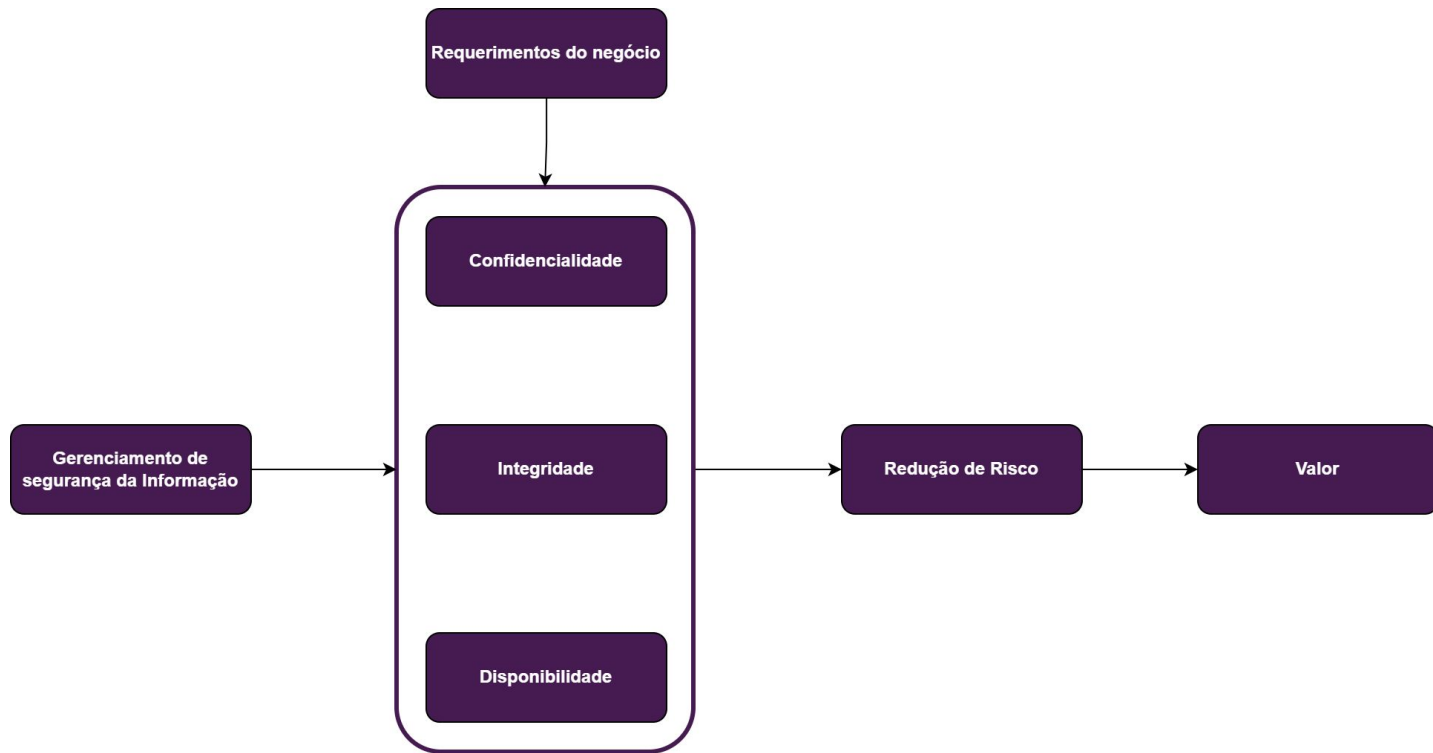
- aumento do conhecimento dos associados durante os testes
- aumento da preparação de resposta pelos envolvidos nos planos de recuperação

# **Projeto de Serviço**

**Gerenciamento de segurança da informação**

# Gerenciamento de segurança da informação

Fornece a direção estratégica para as atividades de segurança e gerencia as atividades de segurança de TI.



# Gerenciamento de segurança da informação

## Escopo

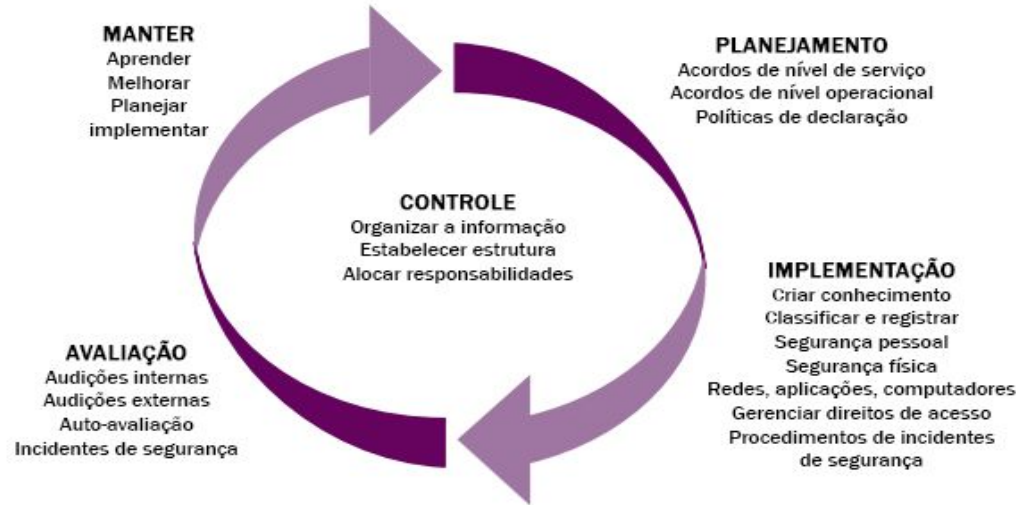
- Criação, atualização e distribuição de informações sobre política de segurança;
- Entender os requisitos de segurança atuais e futuros;
- Implementar controles de segurança e gerenciar riscos;
- Documentar controles de segurança, operação e risco;
- Gerenciar fornecedores e contratos garantindo acesso à sistemas e serviços;
- Melhoria dos controles existentes e redução de riscos.

## Políticas

- Política de controle de acesso;
- Política de controle de senhas;
- Política de email;
- Política de redes;
- Política de antivírus;
- Política de classificação de informação e documentos;
- Política de acesso remoto.

# Gerenciamento de segurança da informação

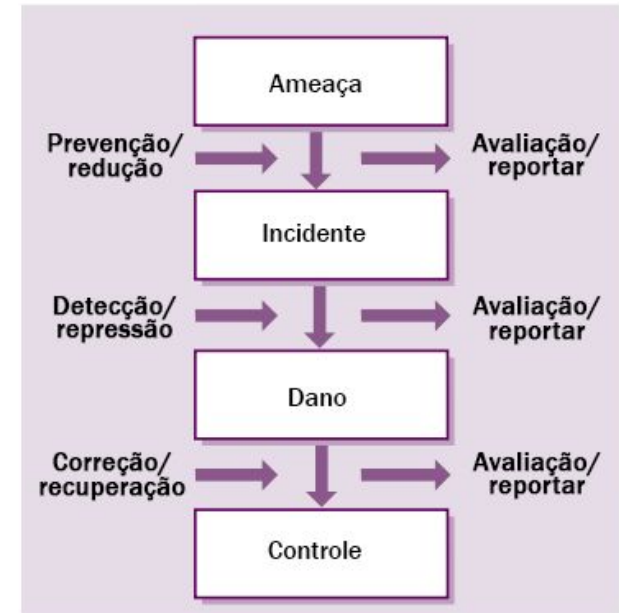
Sistema de gerenciamento de segurança da informação:



## Atividades chave para gerenciamento de segurança da informação:

Comunicar, implementar e impor a adesão a todas as políticas de segurança; Documentar brechas de segurança e incidentes; Produzir e categorizar informações sobre políticas de segurança.

Medidas de segurança e gerência de brechas e incidentes:



# Gerenciamento de segurança da informação

**Gatilhos do processo:** mudanças sobre serviços ou estratégias, revisão de planos e alertas de segurança.

**Entradas:** Informações, internas ou externas, organizacionais e de segurança.

**Saídas:** Políticas, processos e relatórios/documentação.

## Desafios:

Um grande desafio é ter apoio da empresa para estabelecer e implementar processos e políticas.

Também é um desafio mostrar que a segurança é um trabalho em conjunto, não só do departamento de TI.

## Riscos:

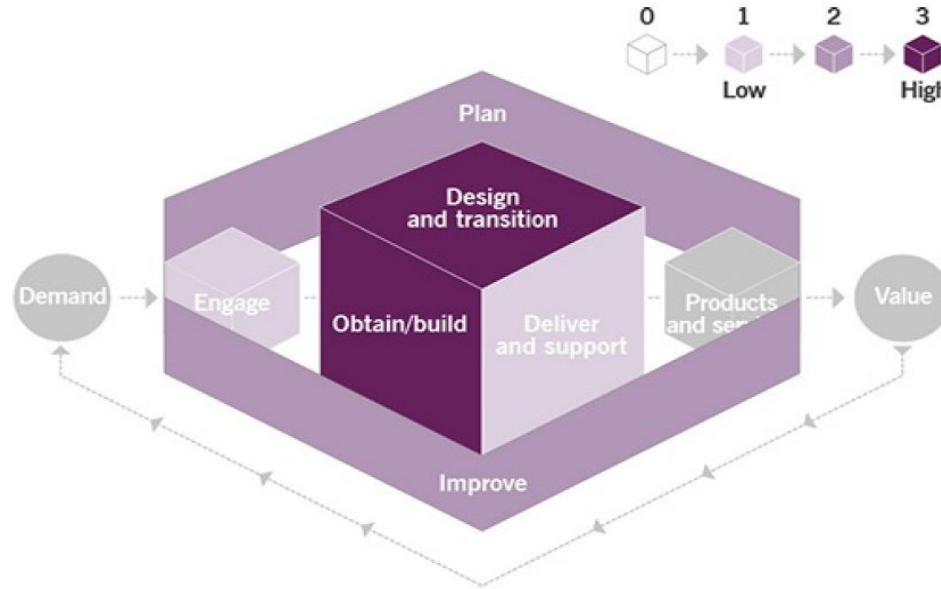
- Mais requisitos para garantir disponibilidade e robustez;
- Maior potencial de uso indevido de tecnologia e abuso dos valores éticos de privacidade pessoal;
- Não aceitação e adaptação de pessoas; aumento da dificuldade de acesso e burocracia, etc.

# **Projeto de Serviço**

**Mapa de calor das atividades da cadeia de valor**

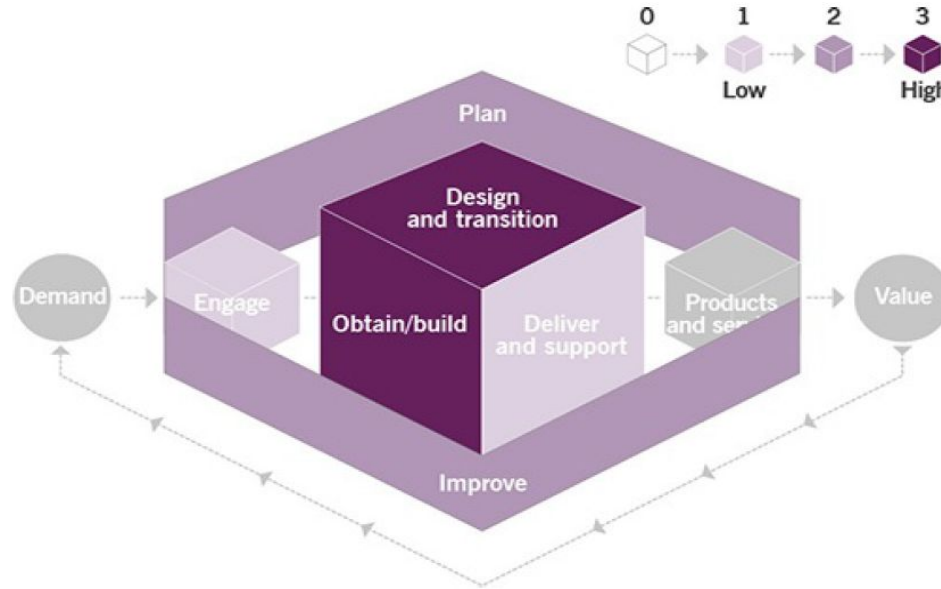


# Mapa de calor das atividades do CVS



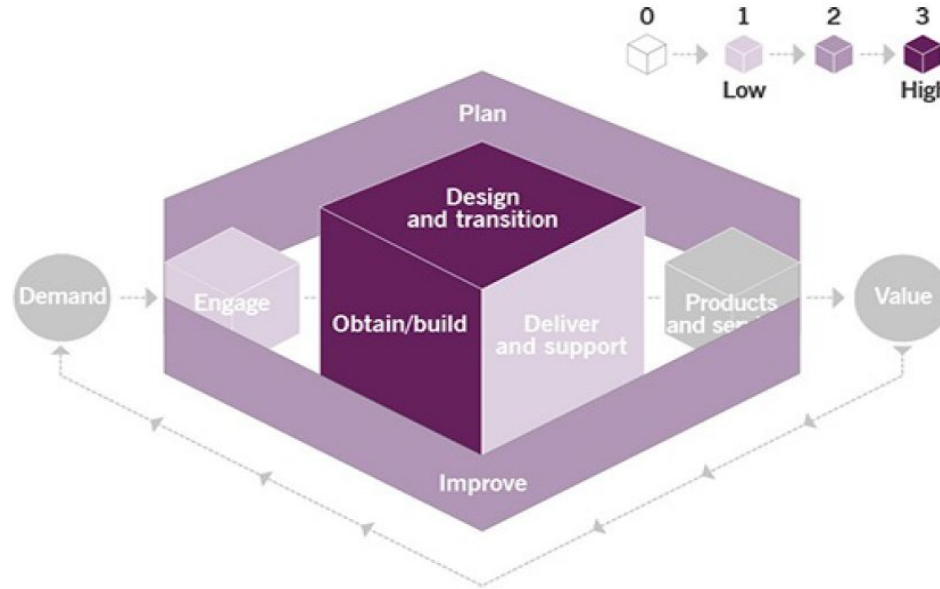
**Engajar (Baixo):** incorporação do Design Thinking, experiência do cliente (CX) e experiência do usuário (UX), que são exemplos por excelência de envolvimento.

# Mapa de calor das atividades do CVS



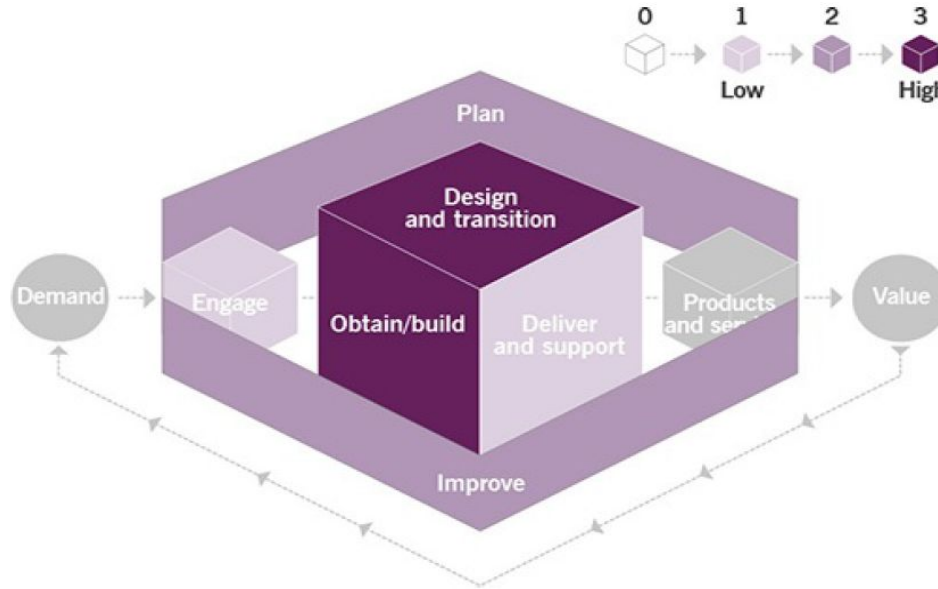
**Entregar e suportar (Baixo):** gerenciamento da jornada completa do serviço de um usuário, através da operação, restauração e manutenção do serviço.

# Mapa de calor das atividades do CVS



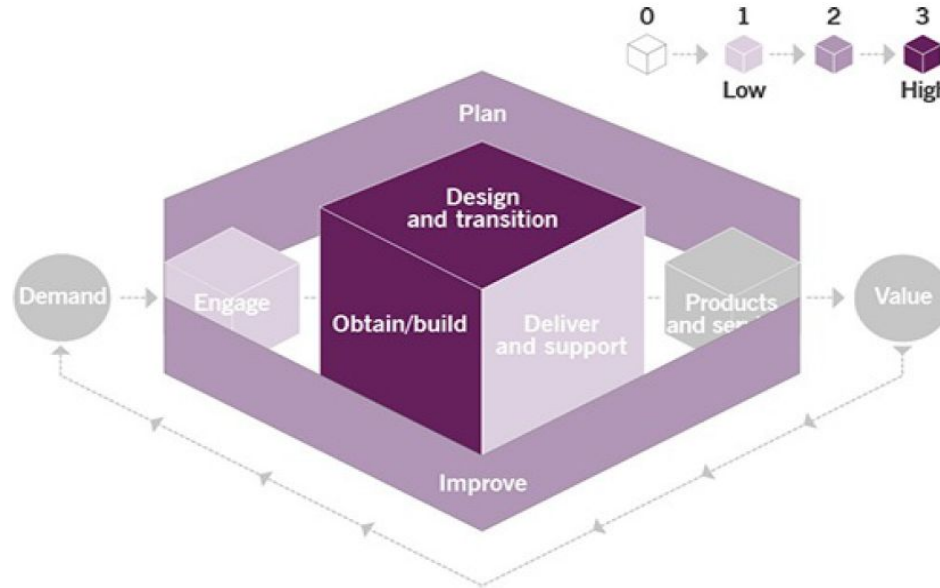
**Planejar (Médio):** inclui o planejamento e a organização de pessoas, parceiros e fornecedores, informações, comunicação, tecnologia e práticas para produtos e serviços novos ou alterados e a interação entre a organização e seus clientes.

# Mapa de calor das atividades do CVS



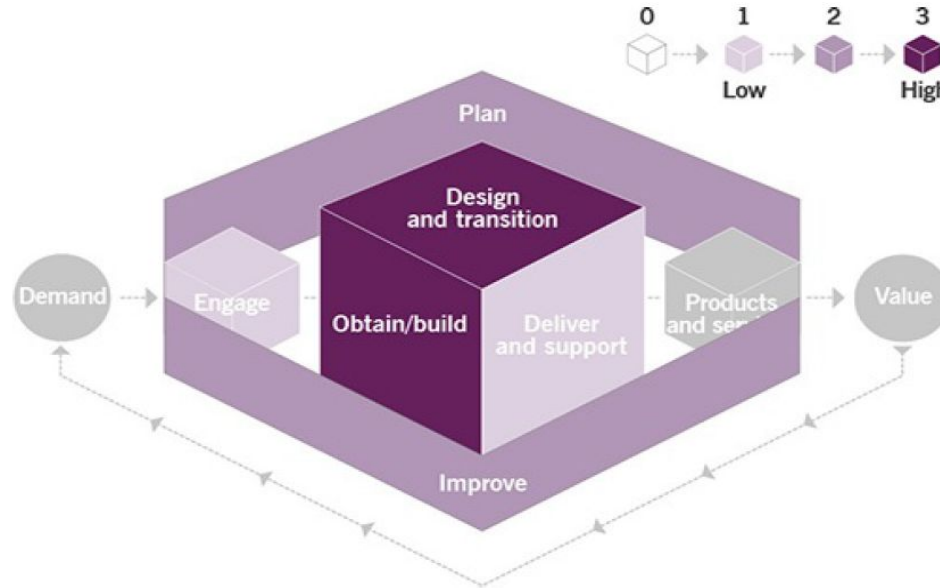
**Melhorar (Médio):** os serviços podem ser projetados como um serviço viável mínimo, implantados, iterados e aprimorados para agregar mais valor com base no feedback dos clientes

# Mapa de calor das atividades do CVS



**Adquirir e construir (Alto):** identificação de produtos e serviços com suas capacidades que precisam ser adquiridos ou construídos para sua disponibilidade na organização, seja com a finalidade de criar um novo serviço ou para o modificar um já existente.

# Mapa de calor das atividades do CVS

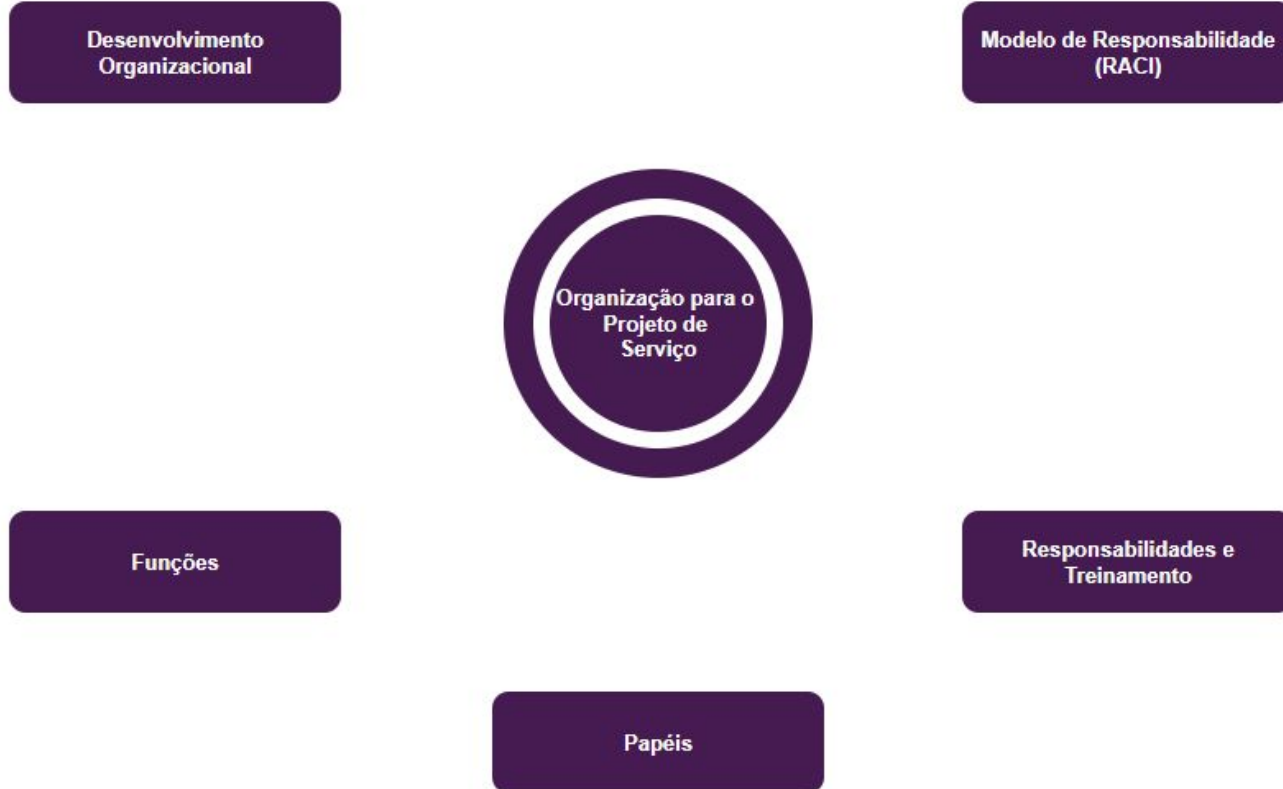


**Desenho e transição (Alto):** projeção de produtos e serviços fáceis de usar, desejáveis, que atendam às expectativas das partes interessadas e que possam ser fornecidos pela organização.

# **Projeto de Serviço**

**Organização para projeto de serviço**

# Organização para o design de serviços



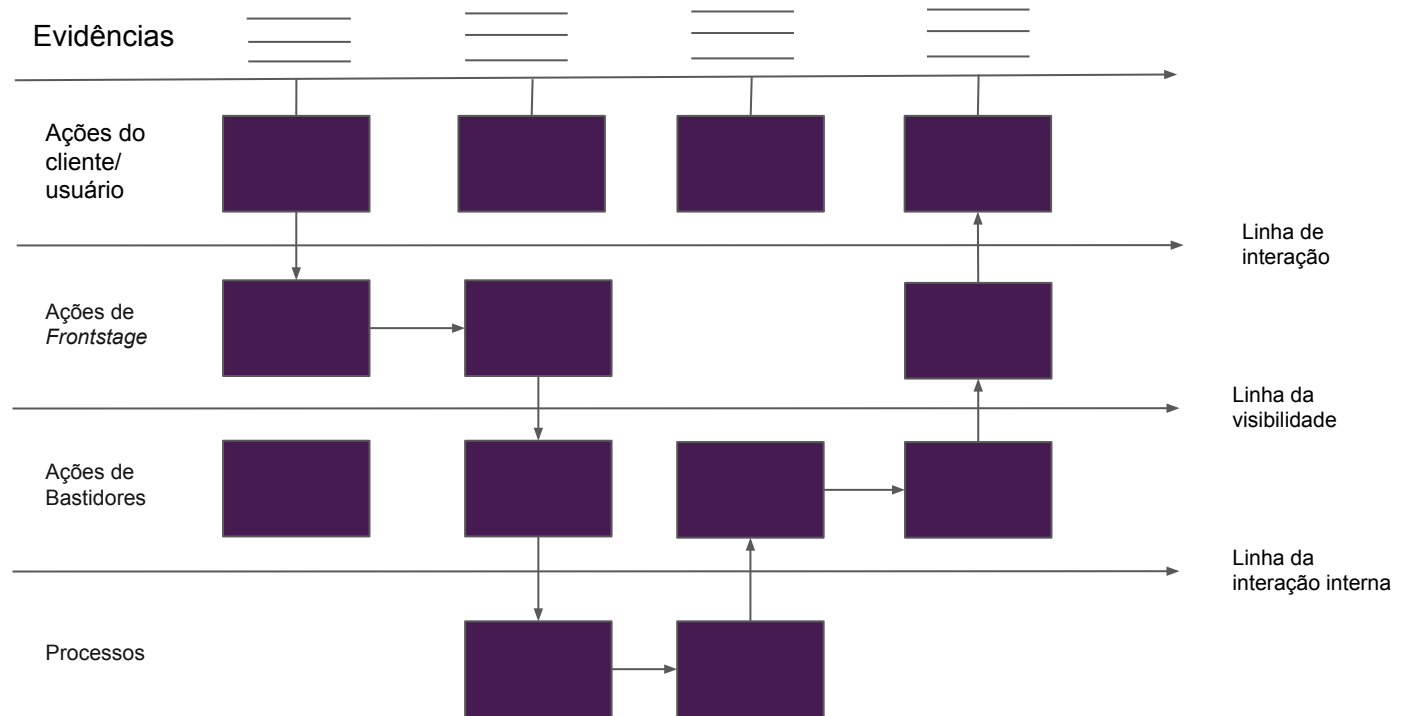


**Projeto de Serviço**

**Outras ferramentas**

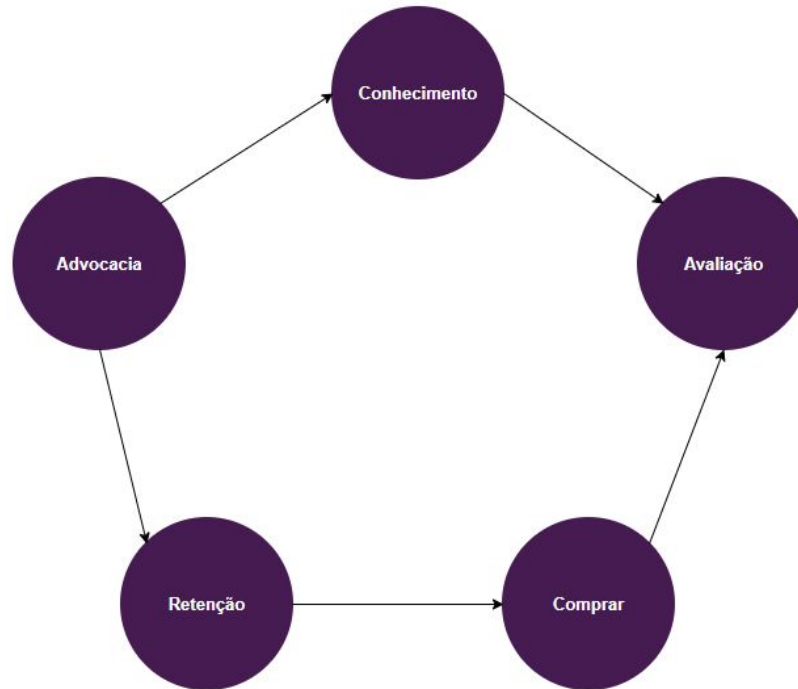
# Ferramentas para o service design

## Services Blueprint



# Ferramentas para o service design

Mapa do ciclo de vida dos clientes



# Conclusão

- Importância para a garantia e melhoria da **criação de valor**
- Maior aderência do serviço em relação aos **objetivos do negócio**
- Maior garantia da **qualidade** do serviço
  - Planejamento para **redução de custos e riscos**
  - Maior gerenciamento do ciclo de vida do serviço
  - **Melhoria contínua → gerenciamento de mudanças**

# Referências

**ITIL - Service Design - 2011 Edition - The Stationery Office**

**ITIL Foundation - ITIL 4 Edition - The Stationery Office**

**Nancy Judith Cruz-Hinojosa, José Antonio Gutiérrez-de-Mesa, Literature review of the situation research faces in the application of ITIL in Small and Medium Enterprises, Computer Standards & Interfaces, Volume 48, 2016.**

**Ana Rita Fernandes de Sousa, Service Design e as boas práticas ITIL - o caso de estudo da SONAE Indústria, 2013**

# Responsabilidades

## **Bruno Brandão Borges**

- Definição e propósitos
- Estrutura e funcionamento

## **Ivan Leoni Vilas Boas**

- Gerenciamento de Catálogo de Serviço (Processo 1)
- Mapa de calor das atividades da cadeia de valor

## **Leonardo Rodrigo de Sousa**

- Ciclo de vida dos processos
- Gerenciamento de Segurança da Informação (Processo 3)

## **Lucas Tiense Blazzi**

- Gerenciamento de Continuidade de Serviço (Processo 2)
- Conclusão / Diagramas

## **Thiago Marcelo Passos**

- Organização para o projeto de serviço
- Ferramentas para o projeto de serviço

# ITIL

Projeto de Serviço  
(Service Design)