



GOVERNANÇA DE TI

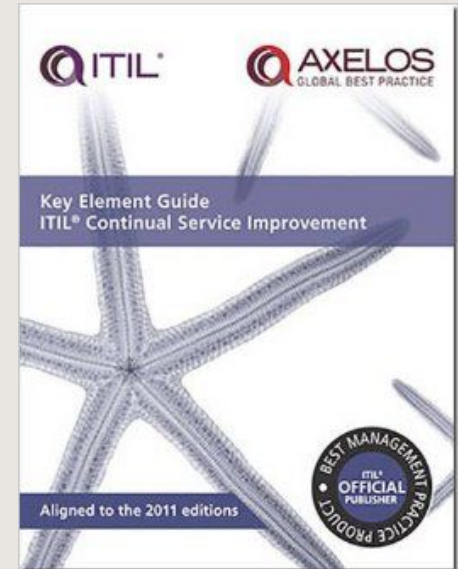
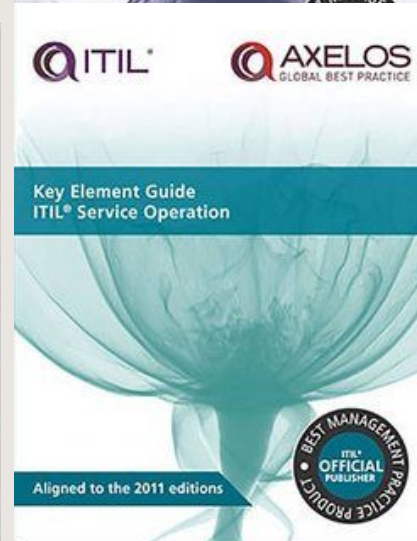
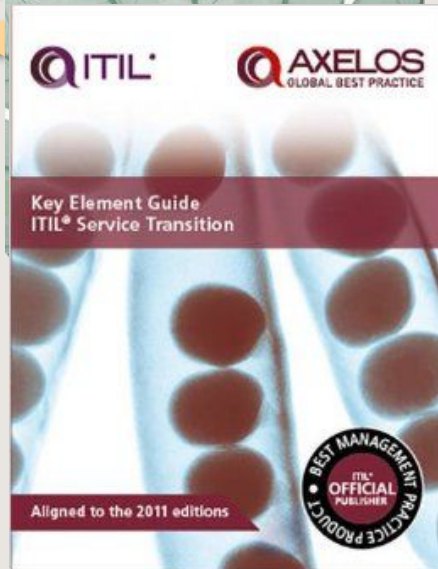
Professor:
Douglas Moreno



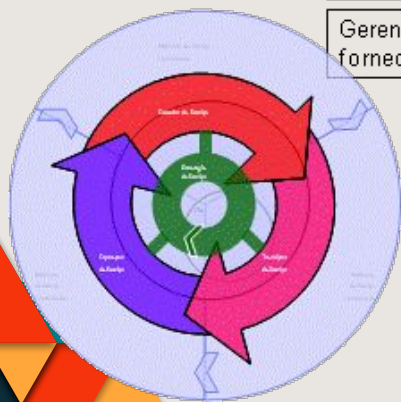


ITIL - Operação de Serviço





Estratégia	Desenho	Transição	Operação	Melhoria Contínua
Gerenciamento estratégico para serviços de TI ★	Coordenação de desenho	Planejamento e suporte de transição	Gerenciamento de incidente	Melhoria de 7 etapas
Gerenciamento financeiro	Gerenciamento de catálogo de Serviço	Gerenciamento de mudança	Gerenciamento de evento	
Gerenciamento de portfólio de serviço	Gerenciamento de nível de Serviço	Gerenc. de configuração & ativo de serviço	Cumprimento de requisição	
Gerenciamento de demanda ★	Gerenciamento de capacidade	Gerenciamento de liberação e implantação	Gerenciamento de problema	
Gerenciamento de relacionamento de negócio	Gerenciamento de Disponibilidade	Validação e teste de serviço ★	Gerenciamento de acesso	
	Gerenciamento de continuidade de serviço	Avaliação de mudança ★	Central de serviço	
	gerenciamento de segurança da informação	Gerenciamento de Conhecimento	Gerenciamento técnico	
	Gerenciamento de fornecedor		Gerenciamento de operações de TI	
			Gerenciamento de aplicativo	



Legenda:

Processos

Funções



Processos que não fazem parte do syllabus 2011 do exame ITIL Foundation

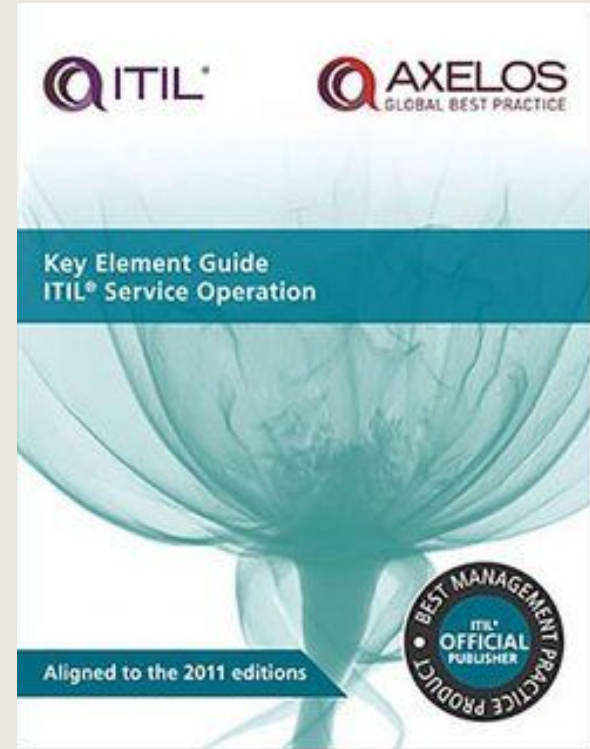


Processos novos na edição 2011

Operação de Serviço

- A Operação do Serviço descreve a fase do ciclo de vida do gerenciamento de serviço responsável pelas atividades do dia a dia, **orientando** sobre como **garantir a entrega e o suporte a serviços de forma eficiente e eficaz**, detalhando os processos de gerenciamento de eventos, incidentes, problemas, acesso e execução de requisições.
- **O que dá dor de cabeça e ocorre no dia a dia:**

Problema, incidente, evento, requisição e acesso.



Conceitos relacionados

Segundo a ITIL, o cliente **somente enxerga valor no serviço quando ele entra em operação**, uma vez que é o momento no qual o cliente passa a ter contato com o serviço novo ou modificado.

Problema – causa de um ou mais incidentes. É solucionado por meio de investigação da causa raiz, realizado pelo Gerenciamento de Problemas.

Incidente – **interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI**. Também se considera incidente a falha de um IC que ainda não impactou um serviço de TI, como, por exemplo, a falha de um disco com redundância. Administrado pelo Gerenciamento de Incidentes.

Alerta – **aviso de que certo limite foi atingido, ou algo mudou, ou falha ocorreu**. Administrado pelo Gerenciamento de Eventos.



Conceitos relacionados

Evento – **qualquer ocorrência que tenha significado** para o serviço ou para o gerenciamento de um item de configuração. Também administrado pelo Gerenciamento de Eventos.

Requisição de serviço – **pedido para uma mudança rotineira ou acessar um serviço de TI**. É atendida pela Central de Serviço e, via de regra, não requer a abertura de um RDM.

Solução de contorno (workaround) – **solução paliativa, temporária**.

Erro conhecido – problema cuja **causa raiz é conhecida** e que possui solução de contorno identificada.

Base de Erros Conhecidos – **repositório centralizado de erros conhecidos**. É utilizado pelo Gerenciamento de Incidentes para resolver incidentes.



É interessante visualizar essa “hierarquia”: **eventos** e **alertas** ocorrem o tempo todo. Entretanto, alguns eventos podem ser **incidentes**; estes, quando são **erros conhecidos**, já possuem **solução de contorno**.



Conhecidos ou não, os erros ocorrem devido a **problemas**. É necessário buscar a causa-raiz dos problemas, para que incidentes não voltem a acontecer. Sabe o que ajuda a resolver problemas? **Mudanças!**



Conflitos

- **Visão interna x Visão externa**

O pessoal de TI enxerga a TI como um conjunto de sistemas e tecnologias, enquanto os usuários do negócio enxergam a TI como um conjunto de serviços.

Interno

Externo



- **Estabilidade x Agilidade**

A TI precisa manter a estabilidade da infraestrutura de TI, mas ao mesmo tempo responder às necessidades do negócio.

Estabilidade

Agilidade



- **Qualidade do Serviço x Custo do Serviço**

O negócio quer serviço com qualidade, mas ao mesmo tempo quer custos baixos. Normalmente, melhoria na qualidade aumenta os custos de serviços.

Qualidade

Custo



- **Reativo x Proativo**

Quanto mais reativa, menos eficiente é a TI para suportar a estratégia do negócio. Quando a TI é muito proativa, a operação pode se tornar muito cara.

Reativo

Proativo



Papel da Comunicação

Na Operação de Serviço, a boa comunicação entre pessoal de TI, usuários e clientes pode prevenir vários problemas. A boa comunicação é necessária em todos os níveis.

- A falta de comunicação pode resultar em atrasos na escalção (ou escalada) de problemas.
- Exemplos de comunicações:
 - Troca de informações entre equipes que trabalham em turnos diferentes
 - Comunicar questões sobre melhorias no serviço que foram tratadas na última reunião
 - Atualizar a equipe em relação a incidentes e problemas que ocorreram nos sistemas
 - Reporte de questões que poderiam afetar o desempenho dos serviços
 - O pessoal de projetos deve reportar possíveis incidentes com os quais a equipe de operação vai lidar quando o novo sistema entrar em produção
 - Comunicar a central de serviço sobre mudanças que podem afetar os serviços
 - Em caso de emergências, a equipe precisa se reunir para discutir a problema, achar uma solução e traçar um plano de ação



Processo 1: Gerenciamento de Incidentes

Restaura a operação do serviço normal o mais rápido possível, minimizando o impacto dos incidentes sobre as operações do negócio.

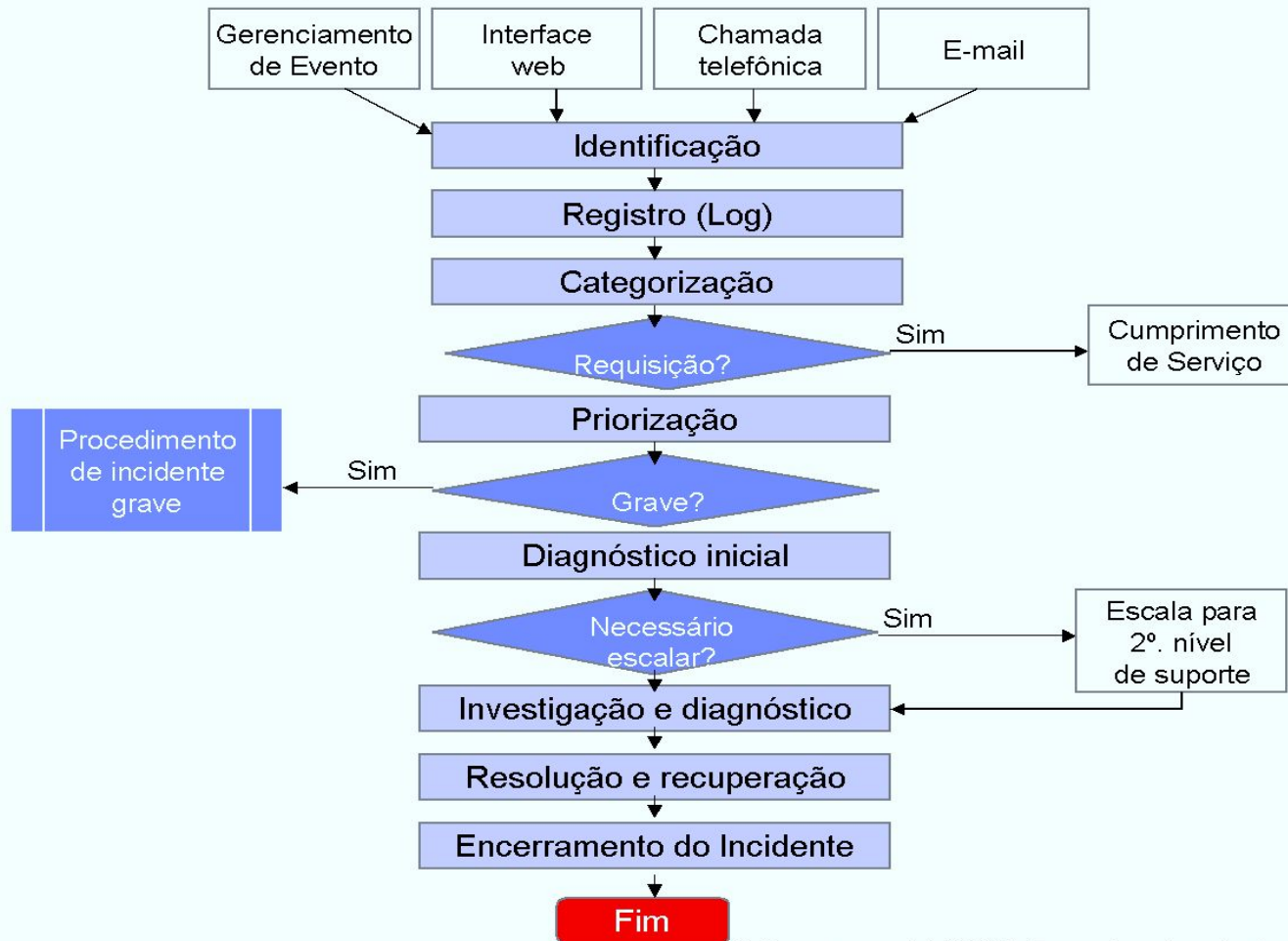


De acordo com a ITIL, os incidentes devem ser:

Identificados;	Registrados (logging);	Categorizados (de acordo com o seu impacto);	Priorizados;	Escalados (subir o nível até quem possa sanar o incidente), se for o caso;	Investigado e diagnosticado;	Sanado;	Fechado;
----------------	------------------------	--	--------------	--	------------------------------	---------	----------



Fluxo de atividades para um incidente padrão



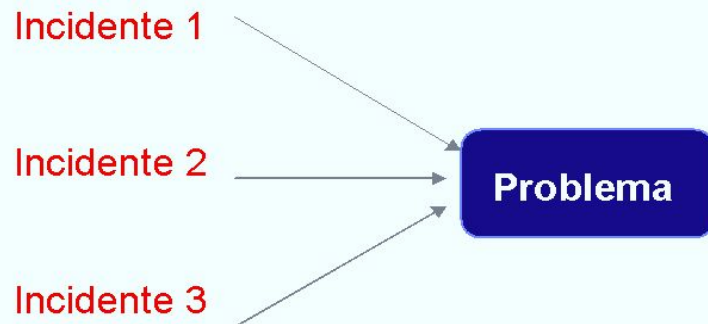
Processo 2: Gerenciamento de Problema

- ❖ Envolve a análise de causa raiz para determinar e resolver as causas dos incidentes (**atividades reativas**), e detecção/prevenção de futuros problemas/incidentes (atividade proativas).
- ❖ Também inclui a criação da **Base de Erros Conhecidos**, que documenta as causas raiz e soluções de contorno, permitindo rápido diagnóstico e resolução para a ocorrência de incidentes, por parte do Gerenciamento de Incidentes.
- ❖ São sugeridas algumas técnicas para a investigação de problemas:
 - **Análise temporal**
 - **Análise da "dor" (pain value)**
 - **Kepner & Tregoe**
 - **5 porquês (5-Whys)**
 - **Isolamento da falha**
 - **Diagrama de Ishikawa**
 - **Diagrama de Pareto**
- ❖ O fluxo de um problema é similar ao fluxo de um incidente. Contudo, é mais completo, em virtude de sua comunicação com outros Gerenciamentos.



Problema

- É a causa de um ou mais incidentes
- Incidentes não são problemas
- Muitos incidentes podem estar relacionados com o mesmo problema



- Um incidente nunca vira problema. Deve haver um registro para o incidente e outro para o problema. Um incidente pode ser fechado com uma solução de contorno, enquanto o problema só será fechado com a solução definitiva.



Processo 3: Gerenciamento de Eventos

- Gerencia os eventos ao longo de seu ciclo de vida.
- Monitora o serviço de TI e detecta quando o desempenho cai abaixo dos limites aceitáveis.
- Detecta eventos, gera notificações e determina o controle apropriado.
- Comunica-se com os demais processos da Operação de Serviço.



Processo 4: Execução ou Cumprimento de Requisições

- “Requisição de serviço” é utilizada como uma descrição genérica para muitos tipos diferentes de demandas que são solicitadas pelos usuários, tais como mudanças-padrão de usuários, solicitação de instalação de software adicional, realocação de estação de trabalho, instalação de driver de impressora, ou mesmo um pedido de informação.
- Por sua escala e frequência, é mais adequado que sejam tratados à parte.
- Aqui entra o processo Cumprimento de Requisições que possibilita:
- Permitir ao usuário requerer e receber serviços padronizados;
- Fornecer e entregar esses serviços;

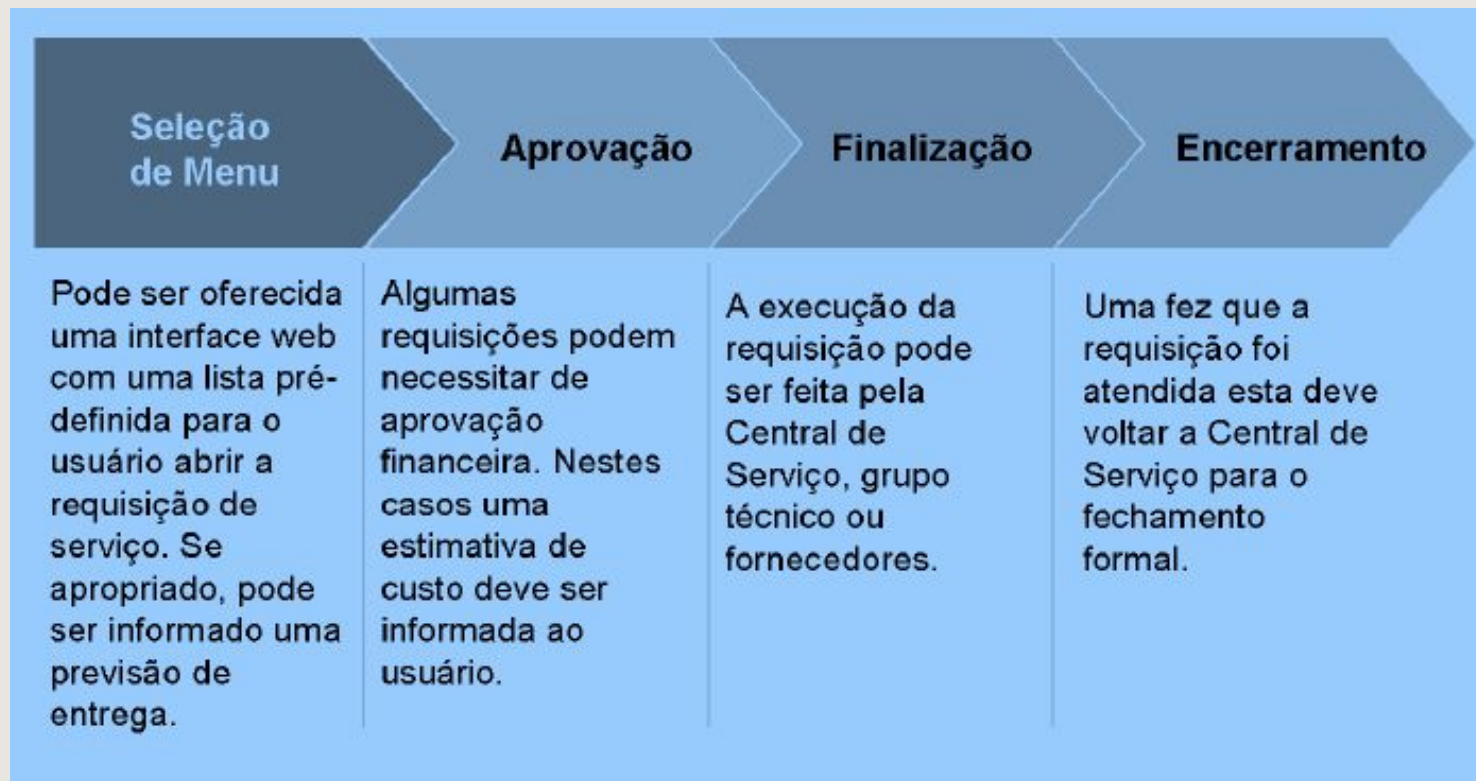


Processo 4: Execução ou Cumprimento de Requisições

- Prover informações aos usuários e clientes sobre serviços e procedimentos para obtenção do que desejam;
- Oferecer suporte com informações gerais, reclamações e sugestões.
- Naturalmente, todas as requisições devem ser registradas, rastreadas, e aprovadas, se for o caso.
- Via de regra, as requisições são tratadas pela **Central de Serviço**, mas não é incomum que requisições de serviço venham de outras fontes, como Requisições de Mudanças, e-mails, interface web, ligação telefônica....



Atividades



Processo 5: Gerenciamento de Acesso

- Administra os **privilégios de acesso dos usuários** para um serviço, permitindo que usuários corretos utilizem os respectivos serviços, bem como restringindo o acesso não-autorizado.
- Consiste na **execução de políticas e ações definidas anteriormente** nos processos de Gerenciamento de Segurança da Informação e Gerenciamento de Disponibilidade.



Funções ITIL

- A Operação de Serviços é o único estágio que, além de possuir processos, possui **funções**. Elas são quatro: **Central de Serviço, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicações e Gerenciamento das Operações de TI.**
- **A Central de Serviços é uma unidade funcional** composta por uma equipe e recursos, cujo objetivo é ser um ponto focal de contato dos usuários quando ocorre uma interrupção do serviço, para receber requisições de serviço ou mesmo lidar com algumas categorias de Requisição de Mudança. Sim, é o famoso service desk.

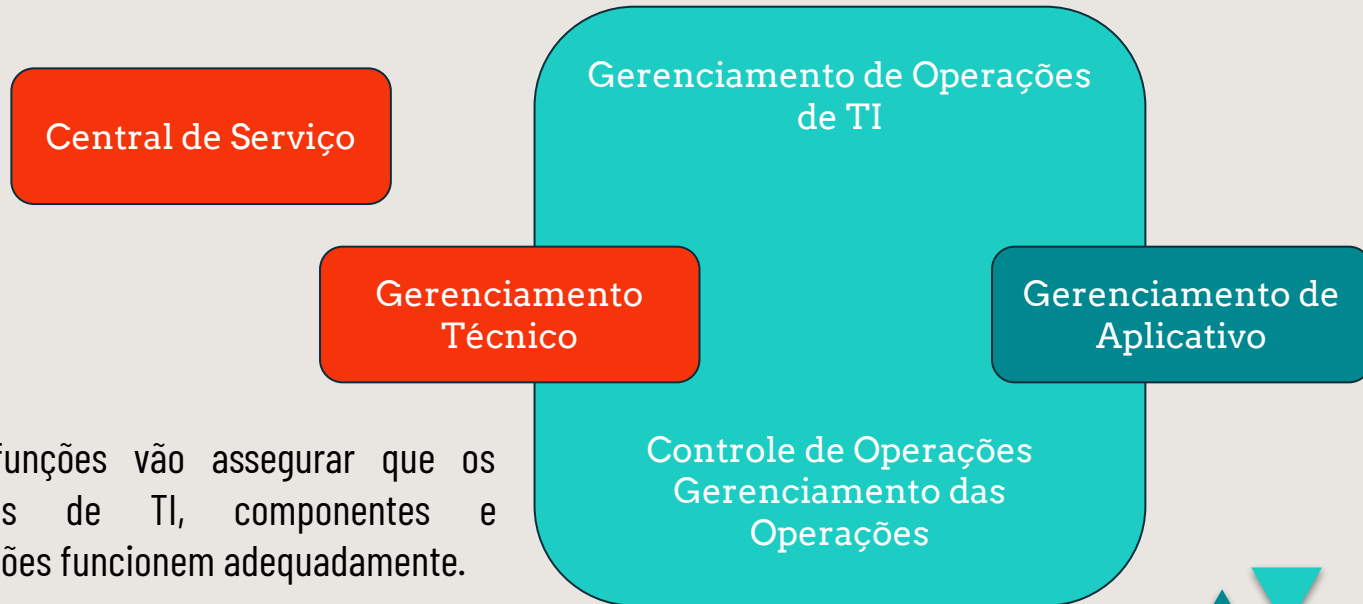


Funções ITIL

- O **Gerenciamento Técnico** envolve as equipes que fornecem conhecimento técnico e gerenciamento da infraestrutura de TI, definindo os papéis dos grupos de suporte, ferramentas e procedimentos necessários.
- O **Gerenciamento de Aplicativo** administra os aplicativos ao longo de seu ciclo de vida, podendo esta função ficar a cargo de qualquer departamento ou grupo envolvido com a gestão e suporte de aplicativos.
- Por fim, o **Gerenciamento de Operações de TI** executa as atividades operacionais do dia a dia, para entregar o nível de serviço de TI acordado com o negócio.



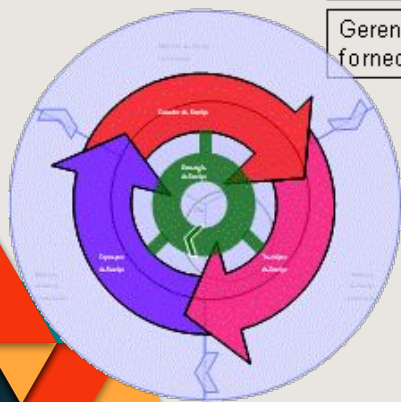
- Função pode ser uma equipe ou um grupo de pessoas que são utilizadas para conduzir um ou mais processos ou atividades.
- Existem quatro funções principais que vão atuar no ambiente operacional da TI



Estas funções vão assegurar que os sistemas de TI, componentes e instalações funcionem adequadamente.



Estratégia	Desenho	Transição	Operação	Melhoria Contínua
Gerenciamento estratégico para serviços de TI ★	Coordenação de desenho	Planejamento e suporte de transição	Gerenciamento de incidente	Melhoria de 7 etapas
Gerenciamento financeiro	Gerenciamento de catálogo de Serviço	Gerenciamento de mudança	Gerenciamento de evento	
Gerenciamento de portfólio de serviço	Gerenciamento de nível de Serviço	Gerenc. de configuração & ativo de serviço	Cumprimento de requisição	
Gerenciamento de demanda ★	Gerenciamento de capacidade	Gerenciamento de liberação e implantação	Gerenciamento de problema	
Gerenciamento de relacionamento de negócio	Gerenciamento de Disponibilidade	Validação e teste de serviço ★	Gerenciamento de acesso	
	Gerenciamento de continuidade de serviço	Avaliação de mudança ★	Central de serviço	
	gerenciamento de segurança da informação	Gerenciamento de Conhecimento	Gerenciamento técnico	
	Gerenciamento de fornecedor		Gerenciamento de operações de TI	
			Gerenciamento de aplicativo	



Legenda:

Processos

Funções



Processos que não fazem parte do syllabus 2011 do exame ITIL Foundation



Processos novos na edição 2011

REFERÊNCIAS

Fernandes, Aguinaldo Aragon. Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

Cestari Filho, Felício. ITIL: Fundamentos. Escola Superior de Redes. Rio de Janeiro: RNP/ESR, 2011.

