



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Professores:

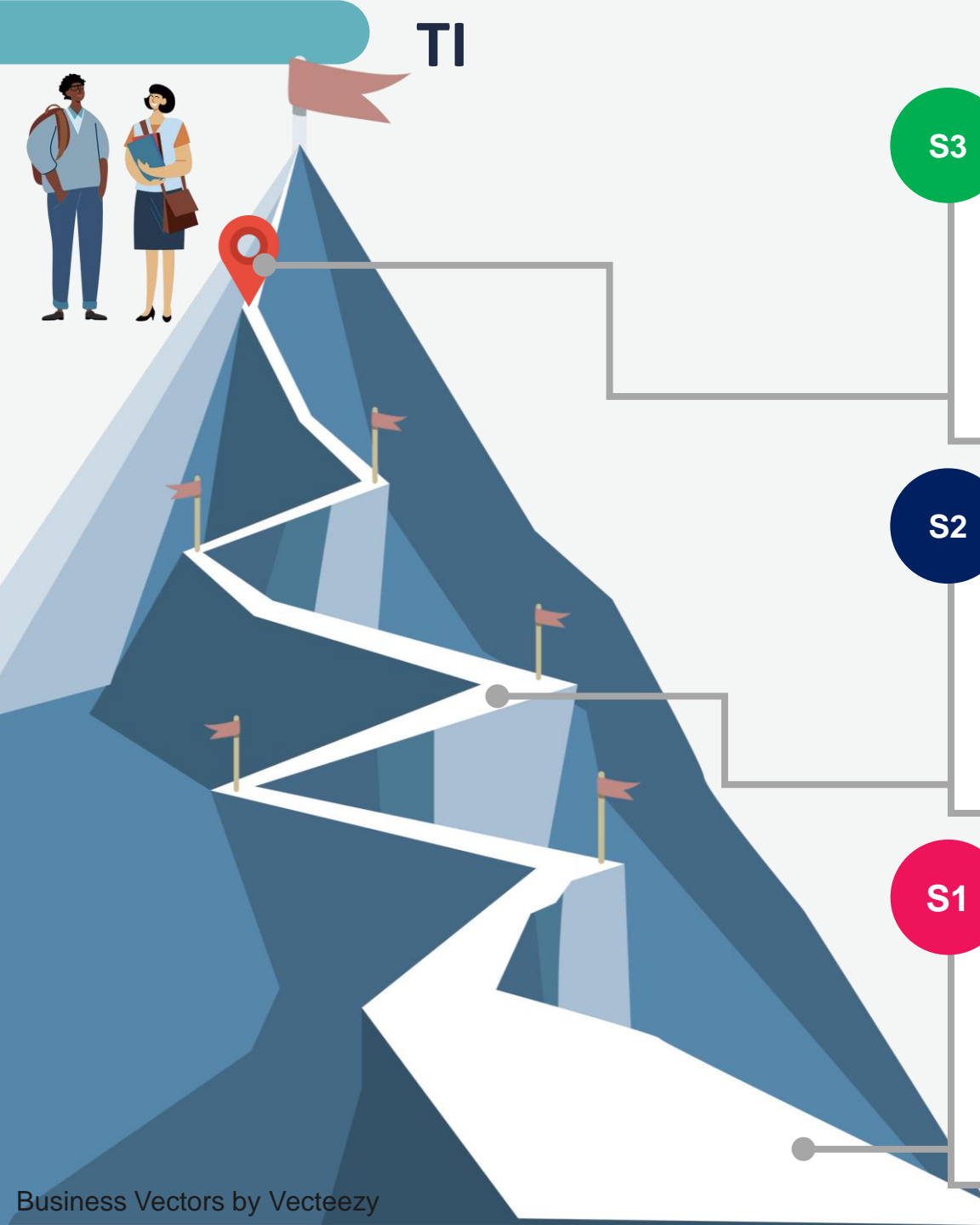
Marcos Antonio – ADS B

Fernando Brandão – ADS C

Rafael Petry – ADS A, SIS e CCO

SP3 – ITIL – Operação do Serviço de TI

Operação do Serviço de TI
Fluxograma
GMUD



S3

Sustentação

- Governança
- ITIL (Incidentes, Problemas e Mudanças)
- Suporte de TI

- **Fluxograma do suporte**
- **Ferramenta de Help Desk**
- **Documento de Mudança**

Entrega: ~03/06/2024

S2

Metodologia e Processos

- Metodologia de Gestão de Projetos
- Introdução a Processo de Desenv. De SW
- Arquitetura de TI



- Diagrama da Solução
- Planilha Product Backlog
- Planilha Sprint Backlog

Entrega: ~29/04/2024

S1

Introdução + Planejamento

- Introdução a TI
- Projeto vs Processo
- Requisitos
- Documentação do projeto



- Requisitos na Ferramenta
- Ferramenta de Gestão
- Documentação do Projeto

Entrega: ~18/03/2024

FLUXOGRAMA DE SUPORTE:

- Fluxo de Incidente
- Fluxo de Problema
- Fluxo de requisição

FERRAMENTA DE HELP DESK

- Fluxos na ferramenta

GMUD

- Documento de Mudança

Governança: Garantir que **políticas e estratégia** sejam realmente implementadas e que os **processos** requeridos estejam sendo **corretamente seguidos**. Governança inclui **definir papéis e responsabilidades, medir e relatar, e tomar as ações** para resolver quaisquer questões identificadas. (ITIL Glossary of Terms, 2011)

Governança de TI: A especificação dos **direitos** decisórios e do framework de **responsabilidades** para estimular **comportamentos desejáveis** na utilização da TI. (Weill, 2006, pag. 8)

ITIL – 5 Principais livros da Biblioteca

A Biblioteca sugere que as atividades de gerenciamento de serviços sejam estruturados com base no **ciclo de vida do serviço**, que são:

- Estratégia de Serviço;
- Desenho de Serviço;
- Transição de Serviço;
- Operação de Serviço;
- Melhoria Contínua de Serviço;



ITIL – POR QUE UTILIZAR?

- Entregar valor ao Cliente
- Integrar TI com o Negócio
- Desenhar os serviços de TI
- Medir, monitorar e otimizar os serviços de TI
- Gerenciar Riscos
- Gerenciar Conhecimento
- Melhorar a relação com o cliente
- Gerenciar o orçamento de TI
- Aumentar a disponibilidade
- Garantir a Continuidade do Negócio

Entregar valor ao Cliente



Continuidade do Negócio

- Plano A
- Plano B
- Plano C
- Plano ...



FERRAMENTA DE SERVICE DESK

QUAIS FERRAMENTAS FORAM PESQUISADAS?



JIRA



CHAMADA

Operação do Serviço de TI

INCIDENTE



Interrupção Não Planejada do serviço.

ou uma **redução** da qualidade do serviço.

PROBLEMA



É a existência de um erro cuja **causa é desconhecida**. É a causa desconhecida de **um** ou **mais incidentes**

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Telefone, e-mail, mídias sociais, **ferramentas de service desk**, etc.

Base de conhecimento



Ocorrências de eventos monitorados (alertas ou incidentes)



Solicitações de usuários (incidentes? Requisição?)

Canais de Atendimento



- Registro, classificação (tipo e grupo), priorização (Criticidade e SLA)
- Diagnóstico, resolução
- Escalonamento (níveis e reporte gestão)

Suporte Nível 1

Suporte Nível 2

Suporte Nível 3

Grupos de suporte especializados para Aplicação, Infraestrutura (redes, telecom), Segurança, dentre outros.

FLUXOGRAMA



Processo é a organização de:

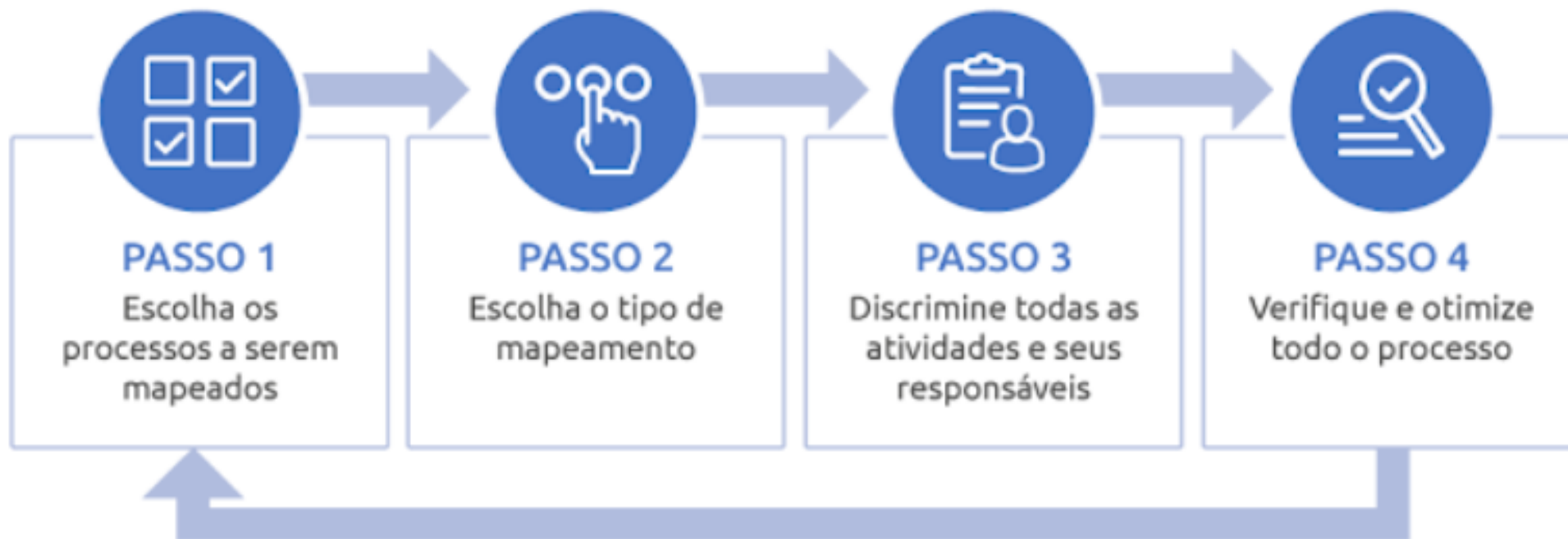
- ✓ Atividades
- ✓ Informações
- ✓ Procedimentos
- ✓ Pessoas
- ✓ Equipamentos/Materiais
- ✓ Documentos
- ✓ Normas
- ✓ Indicadores



PROCESSO - Como mapear os processos ?

Entrevistas / Questionários + Observação + Coleta e análise de documentos +
Análise de sistemas existentes

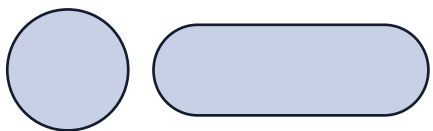
Mapeamento de Processos



FLUXOGRAMA – ELEMENTOS BÁSICOS



Raias. Área delimitada que indica o responsável pelos processos nela contido



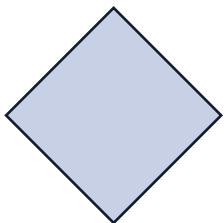
Início e Terminação. Indica início e fim de um processo.



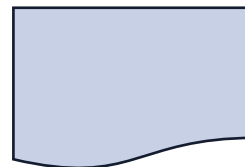
Processo / Atividade



Conexão. Interligação e sentido entre dois elementos do fluxo



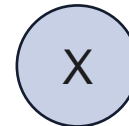
Decisão. Fluxo pode seguir em diferentes direções



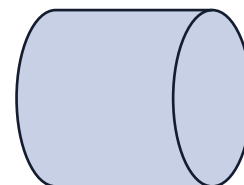
Documento



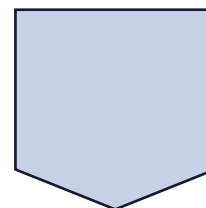
Sub-rotina ou processo pré-definido



Conector. Entrada ou saída para outra parte do fluxo



Base de dados

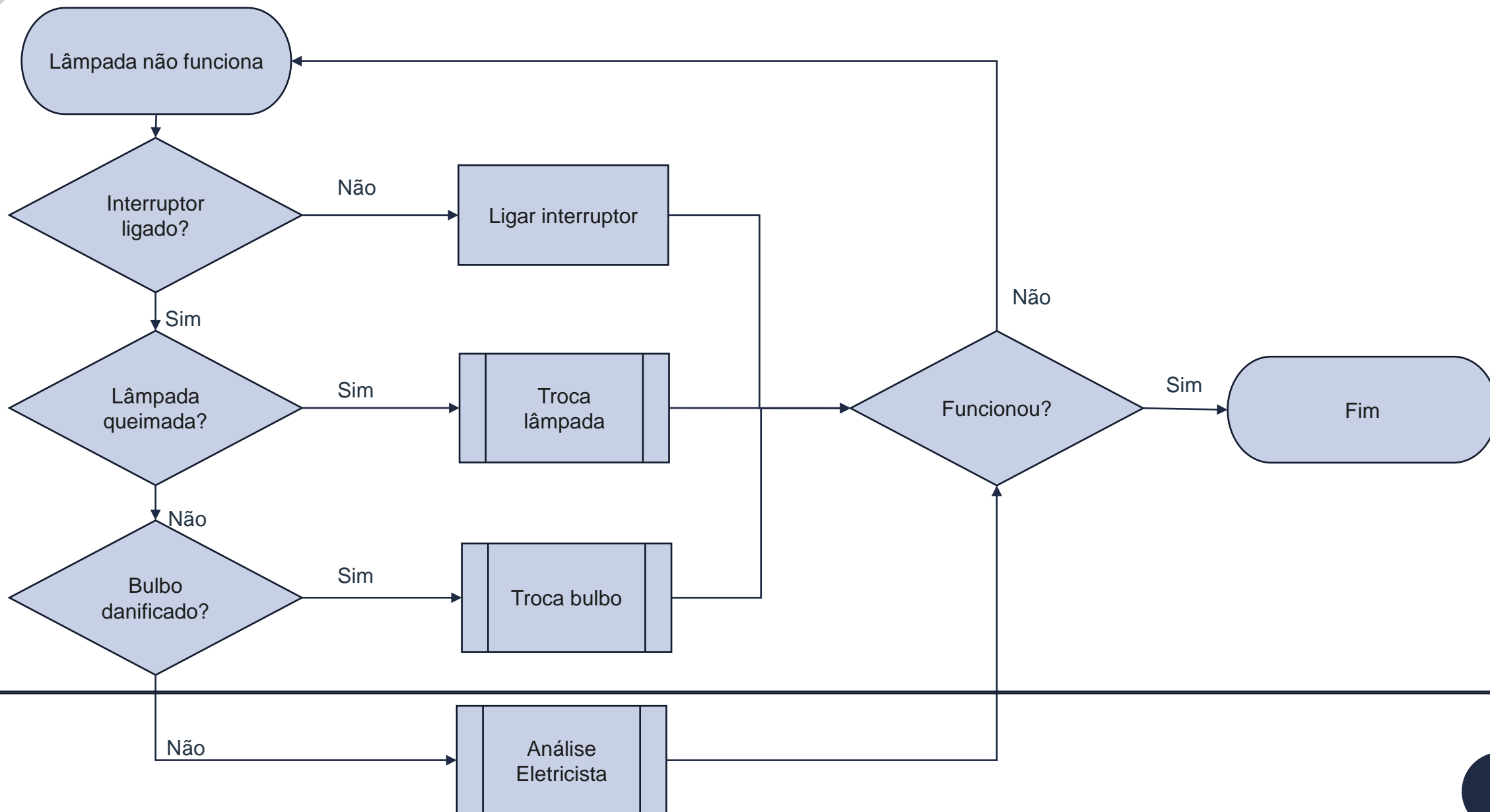


Conector para outra página

FLUXOGRAMA – EXEMPLO

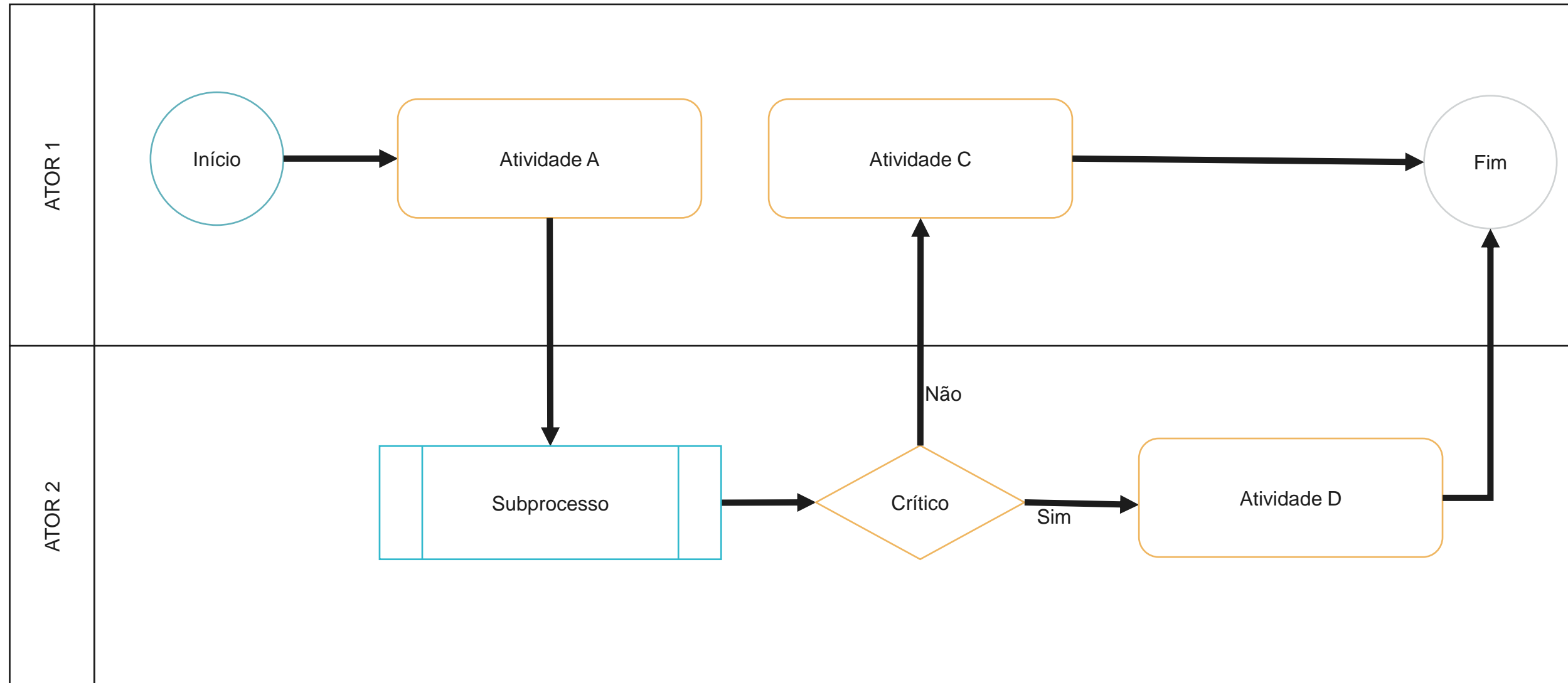
Você

Técnico



ATIVIDADE – FLUXOGRAMA CENTRAL SERVIÇOS DE TI

Elementos que deverão ser utilizados minimamente nesta atividade (Exemplo). Outros elementos apresentados podem ser usados também.



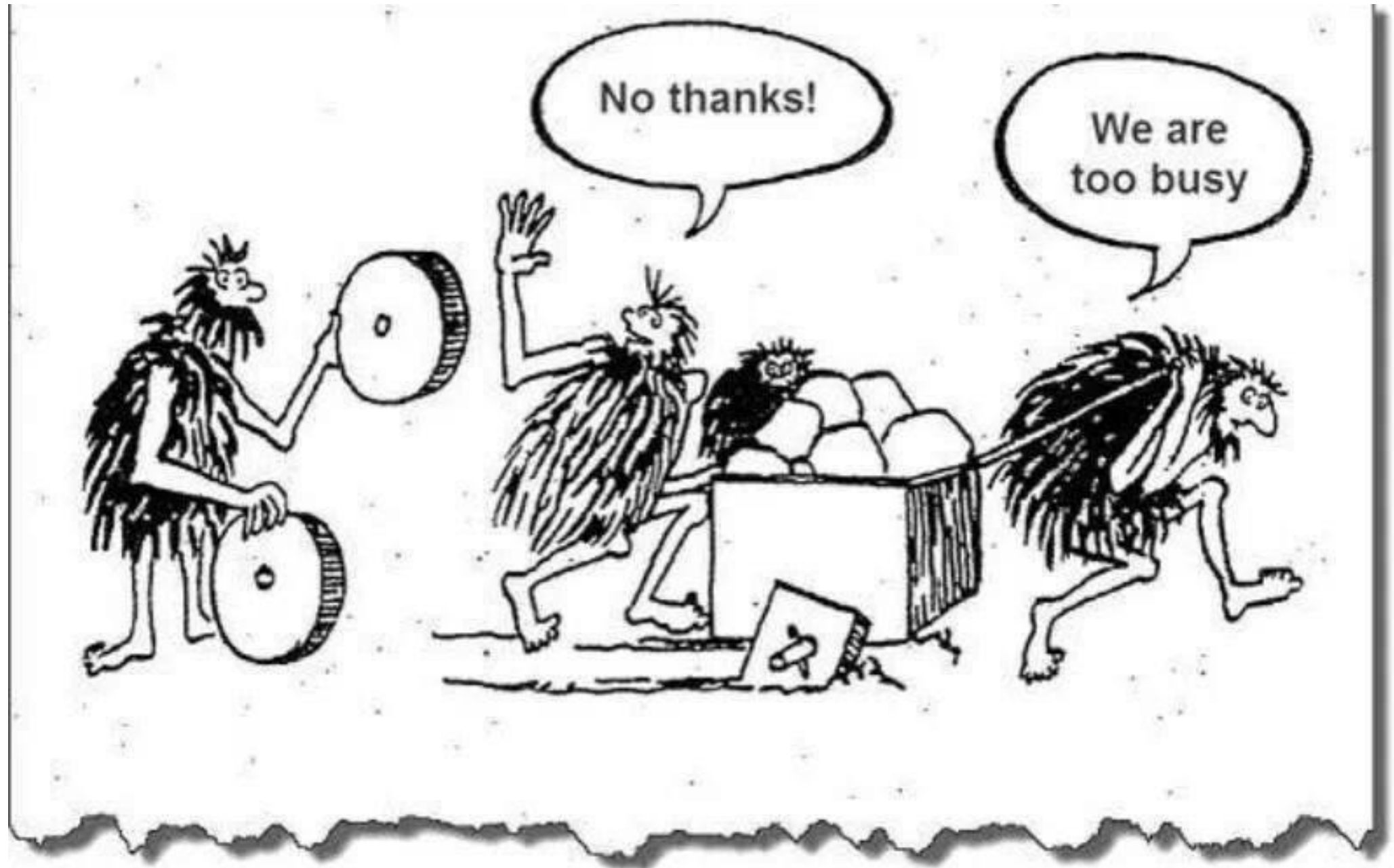
404

Houston, we have a problem.

Actually, the page you are looking for
does not exist. [Return home.](#)



GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS



Estratégia de Serviço

- Gerenciamento do Relacionamento com Negócio
- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento de Portfólio de Serviço

Desenho do Serviço

- Ger. Catálogo de Serviços
- Ger. Nível de Serviço
- Ger. Capacidade
- Ger. Disponibilidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor



Transição do Serviço

- Ger. Conhecimento
- Ger. Mudança
- Ger. Liberação e Implantação
- Ger. Configuração e Ativos de Serviço

Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- Ger. Problema
- Ger. Acesso
- Ger. Evento
- Cumprimento de Requisição

Mudanças

Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI.

Implantação de um novo serviço também é uma mudança.

Gerenciamento de Mudanças (GMUD)

Controle do ciclo de vida de todas as mudanças, possibilitando que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.

Objetivos:

- ✓ Estabilidade, confiabilidade e previsibilidade nos processos de mudança de TI.
- ✓ Minimização de interrupções nos serviços de TI.

Isto é possível pois este processo assegura que todas as mudanças propostas sejam avaliadas quanto aos benefícios e riscos, considerando todos os impactos, e as alterações sejam cuidadosamente testadas e que cada **implantação inclua plano de retorno** para restaurar o estado do ambiente em que a implantação falha.

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS



Tipos de mudanças de TI

- **Mudança normal:** são as que devem passar pelo processo de avaliação e aprovação de mudança antes de serem implementadas. Esta análise e aprovação é feita por um Comitê de Mudanças.
- **Mudanças emergenciais:** mudanças altamente críticas que precisam ser implementadas o mais rápido possível, para resolver um incidente grave ou falhas de segurança. Ocorrem quando há um erro ou ameaça inesperada, como uma falha na infraestrutura relacionada aos serviços. Uma ameaça à segurança é outro exemplo de uma situação de emergência que requer mudanças precisas e imediatas. A análise e aprovação é feita por um Comitê de Mudanças Emergenciais.
- **Mudanças padrão:** são mudanças pré-aprovadas de baixo risco onde o processo de implementação é conhecido. Essas mudanças estão sujeitas a políticas e procedimentos já estabelecidos; elas são fáceis de priorizar e implementar e, muitas vezes, não requerem aprovação do gerenciamento.

Comitê de Mudanças: grupo de pessoas envolvidas na análise e aprovação da mudança, composto pelas partes interessadas na mudança com clara compreensão das necessidades de negócio, desenvolvimento e suporte.

Modelo de mudança:

Uma solicitação de mudança, através de um formulário ou documento de abertura / solicitação de mudança, precisa conter:

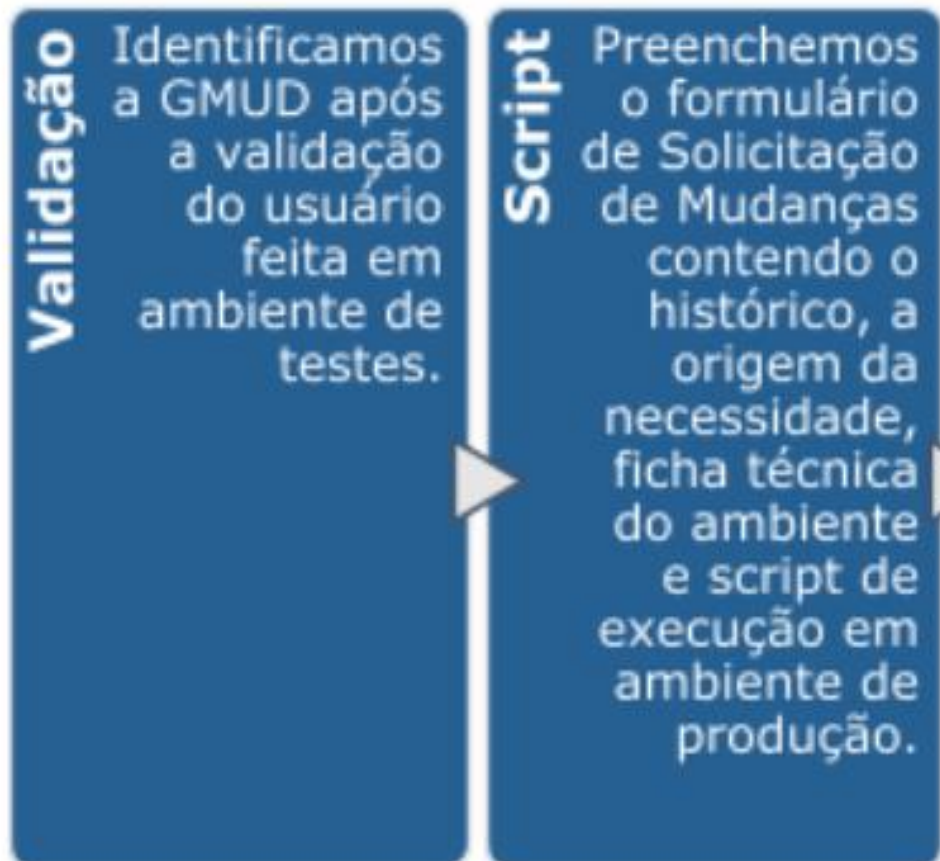
- Dados da mudança como responsável pela abertura, **motivo**, data, hora e **classificação** (tipo) e **risco**;
- Possíveis **impactos** que podem ser causados pela mudança / em qual **item de configuração**;
- **Todos os passos (atividades / checklist) que precisam ser executados na mudança, em ordem cronológica e definição das dependências entre as atividades**;
- Responsáveis: quem faz o que, quando, como, onde;
- Cronograma e limites para as ações serem completadas – **Janela da mudança**;
- **Procedimento de escalção: quem deve ser contatado e quando, inclusive os responsáveis pelo teste / validação da mudança**;
- **Todos os passos (atividades / checklist) que precisam ser executados para retornar a situação anterior, em caso de problemas na execução da mudança.**

Etapas do processo de GMUD:

Validação

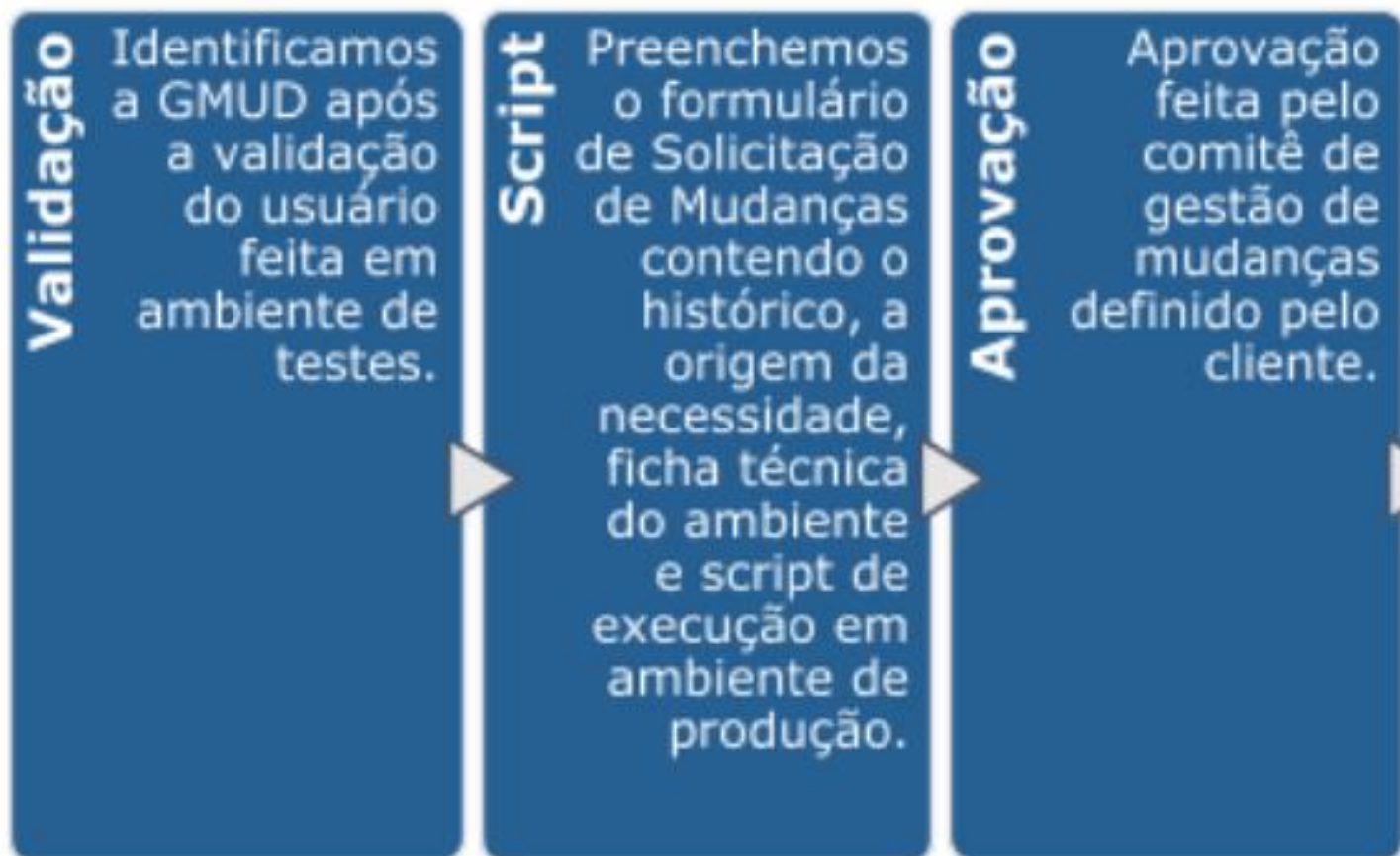
Identificamos a GMUD após a validação do usuário feita em ambiente de testes.

Etapas do processo de GMUD:



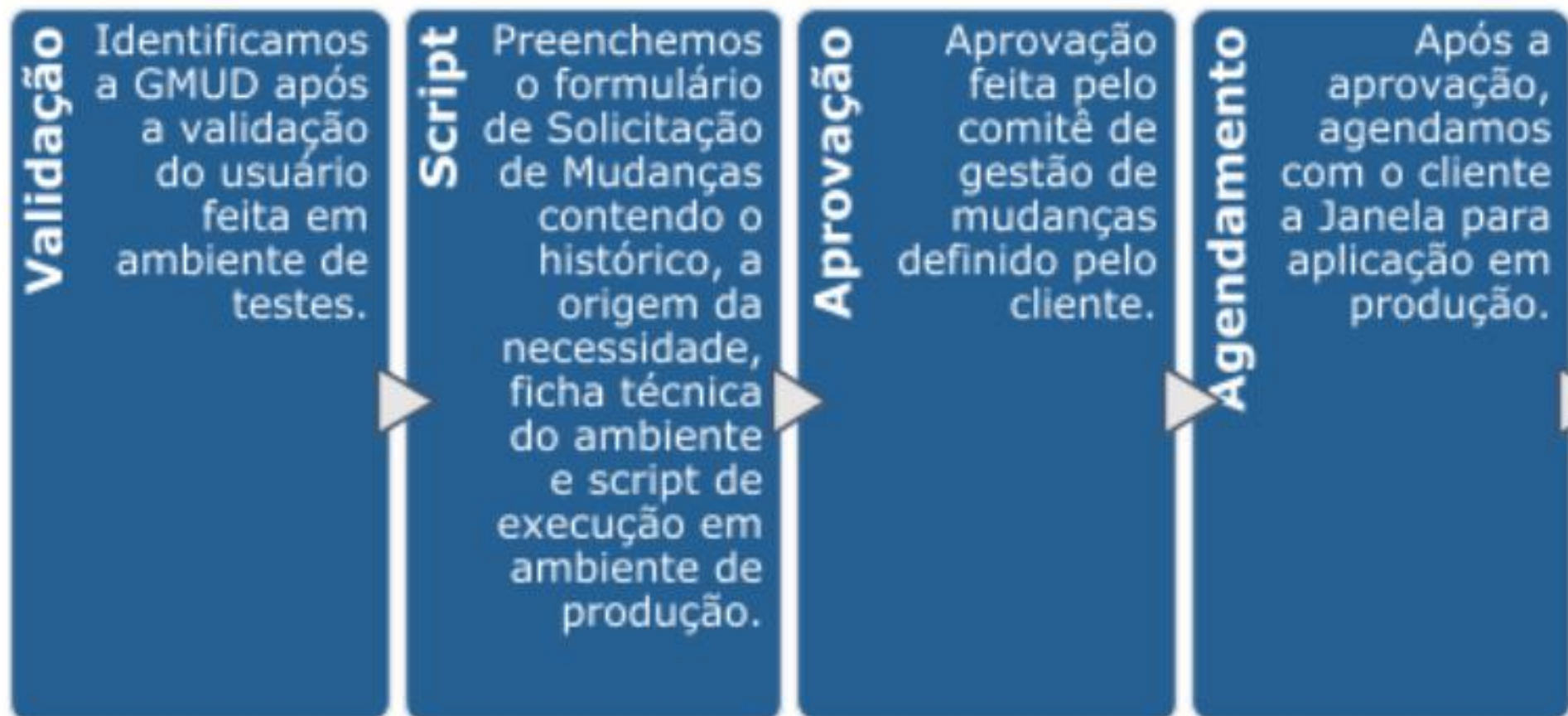
GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Etapas do processo de GMUD:



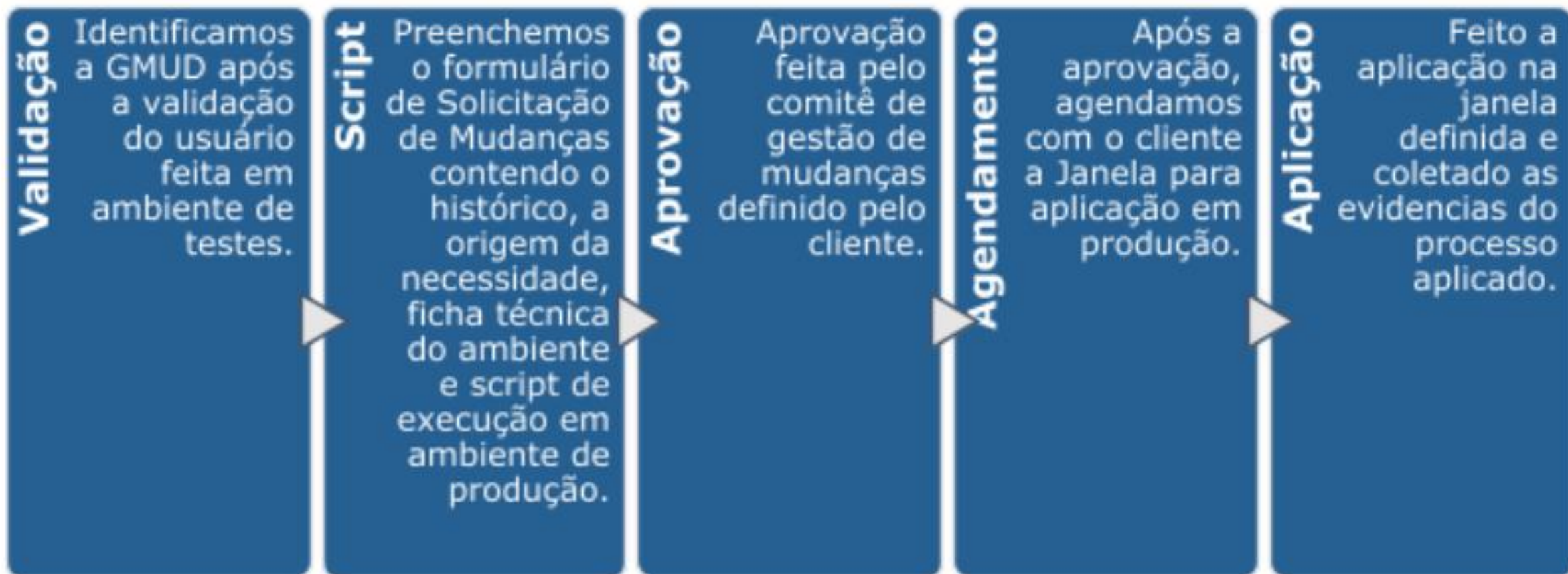
GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

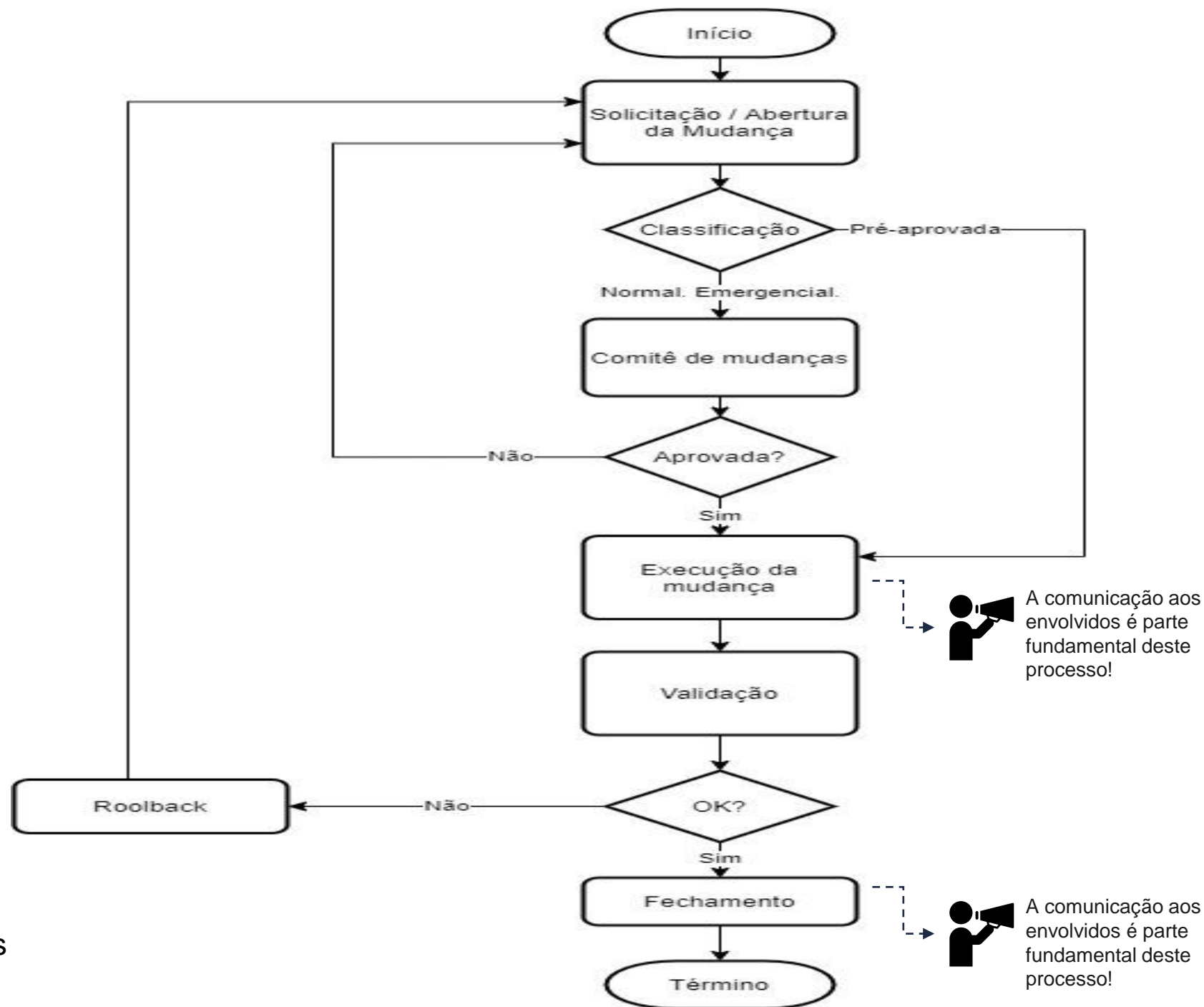
Etapas do processo de GMUD:



GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Etapas do processo de GMUD:





Itens validados pelo Comitê para aprovação:

- Classificação
- Risco e impacto
- Janela Mudança
- Script de execução
- Script de testes
- Script de roolback
- Matriz de acionamentos
- Comunicação

ATIVIDADE GMUD

ATIVIDADE – SOLICITAÇÃO DE MUDANÇAS

Escrever uma solicitação de mudança para implantação ou alteração de uma parte do seu sistema.

- Considerar todos elementos do modelo de mudança apresentado em aula;
 - Utilizar o template de documento Word usado na Documentação do Projeto.
-
- ✓ Em **grupo** (PI). Inclui nome dos participantes no material;
 - ✓ **Formato:** Word;
 - ✓ O material deverá ser entregue via **moodle até as 23:59:59 do dia 03/06/24**

ATIVIDADES TEATRO

Trabalho em Grupo Pl.

Na aula de 10/06 teremos as apresentações dos teatros de Service Desk e de GMUD.

O objetivo das apresentações é simular os serviços de Service Desk e de GMUD.

Cada grupo terá até **10 minutos** para apresentar seu teatro.

Elementos de cena podem ser utilizados (roupas, equipamentos, efeitos sonoros etc.)

SERVICE DESK

1. Usar JIRA para simular o atendimento a um chamado.
2. Registrar dois chamados: Incidente e/ou de problema e/ou de requisição.
3. Fazer pelo menos um escalonamento de um chamado.
4. Apresentar o processo de atendimento, desde a abertura até o fechamento do chamado.
5. Apresentar telas do JIRA com a evolução do chamado.
6. Apresentar as estatísticas e SLA do chamado.

GMUD

1. Simular o processo de abertura, planejamento, execução e encerramento de uma GMUD.
2. Apresentar o planejamento da GMUD.
3. Comitê de aprovações.
4. Execução da GMUD.
5. Fechamento da GMUD.

SERVICE DESK – GRUPOS

GRUPO 10

GRUPO 08

GRUPO 06

GRUPO 04

GRUPO 02

GRUPO 01

GMUD – GRUPOS

GRUPO 11

GRUPO 09

GRUPO 07

GRUPO 05

GRUPO 03

The background features a large, stylized graphic composed of teal and dark blue shapes. A large teal shape on the left resembles a stylized 'S' or a bracket. To its right, a dark blue shape is composed of a circle and a rectangle. The text is positioned on the teal background.

Agradeço

a sua atenção!

RAFAEL PETRY

rafael.petry@sptech.school

FERNANDO BRANDÃO

Fernando.brandao@sptech.school

MARCOS SANTOS

marcos.antonio@sptech.school

**SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL**