



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Professores:

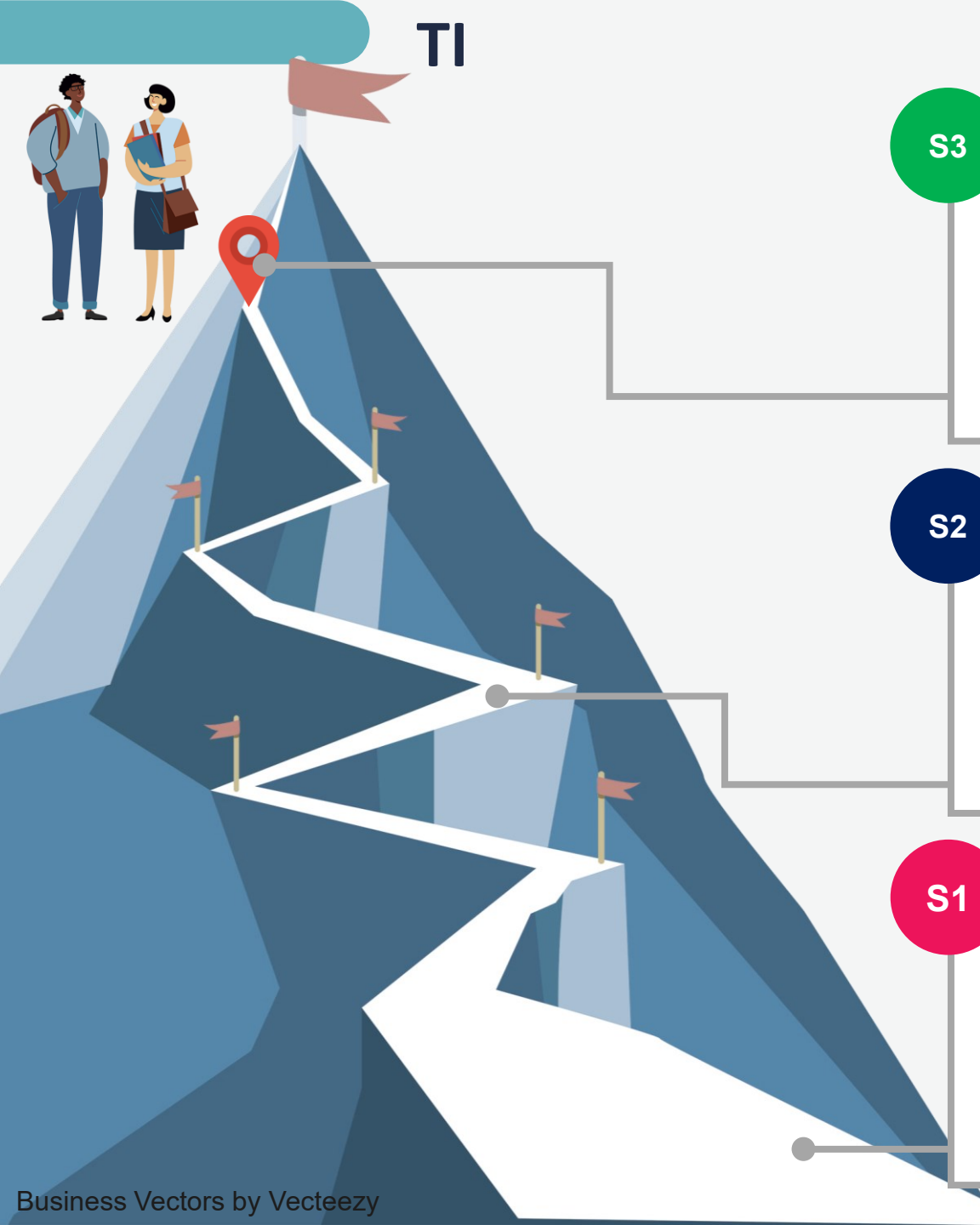
Marcos Antonio – ADS B

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

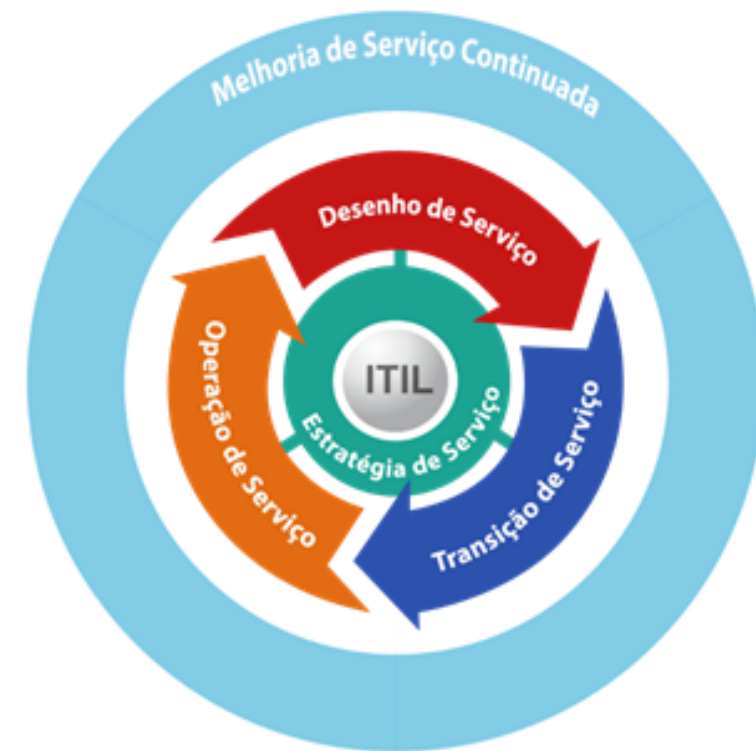
Governança: Garantir que **políticas e estratégia** sejam realmente implementadas e que os **processos** requeridos estejam sendo **corretamente seguidos**. Governança inclui **definir papéis e responsabilidades, medir e relatar, e tomar as ações** para resolver quaisquer questões identificadas. (ITIL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





CHAMADA

Pesquisa e escolha de uma ferramenta de suporte de TI, considerando:

- Versão free;
- Em nuvem (PAAS);
- Mínimo de 1 usuário com perfil “usuário” solicitante e 1 usuário com perfil de atendimento/suporte;
- Configuração e parametrização do processo de incidente e requisição desenhado em fluxograma, considerando:
 - Status do chamado (aberto, em andamento, concluído);
 - Classificação do chamado (incidente, requisição);
 - Priorização do chamado: definição de SLA conforme classificação;
 - Fluxo de atendimento dos chamados: enviar para outros níveis de suporte / usuários;
- Envio de email;
- Chat (opcional);
- Painel de indicadores (dashboards – relatórios) considerando:
 - Total de chamados abertos, Total de chamados resolvidos dentro e fora do prazo;
- **Validação na próxima aula (21/05/24).**

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**



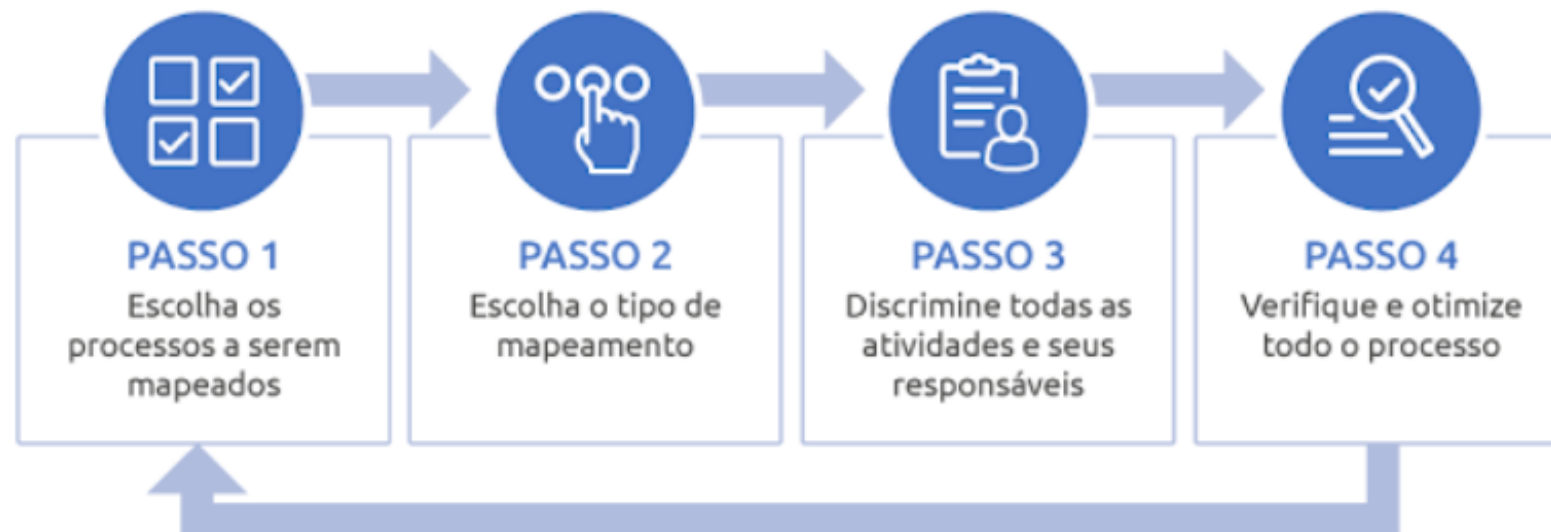
PROCESSO - Como mapear os processos ?

Entrevistas / Questionários + Observação + Coleta e análise de documentos +

Análise de sistemas existentes

**Entender o
Processo
a ser
desenhado**

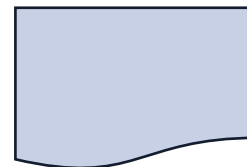
Mapeamento de Processos



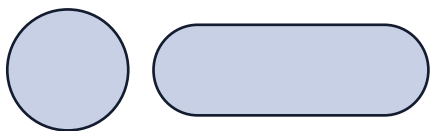
FLUXOGRAMA – ELEMENTOS BÁSICOS



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



Documento



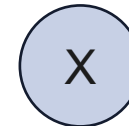
Início e Terminação. Indica início e fim de um processo.



Sub-rotina ou processo pré-definido



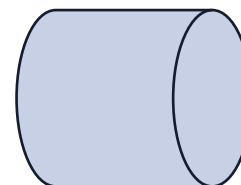
Processo / Atividade



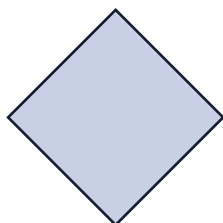
Conector. Entrada ou saída para outra parte do fluxo



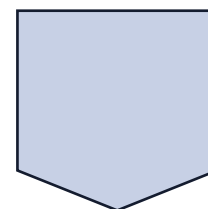
Conexão. Interligação e sentido entre dois elementos do fluxo



Base de dados



Decisão. Fluxo pode seguir em diferentes direções

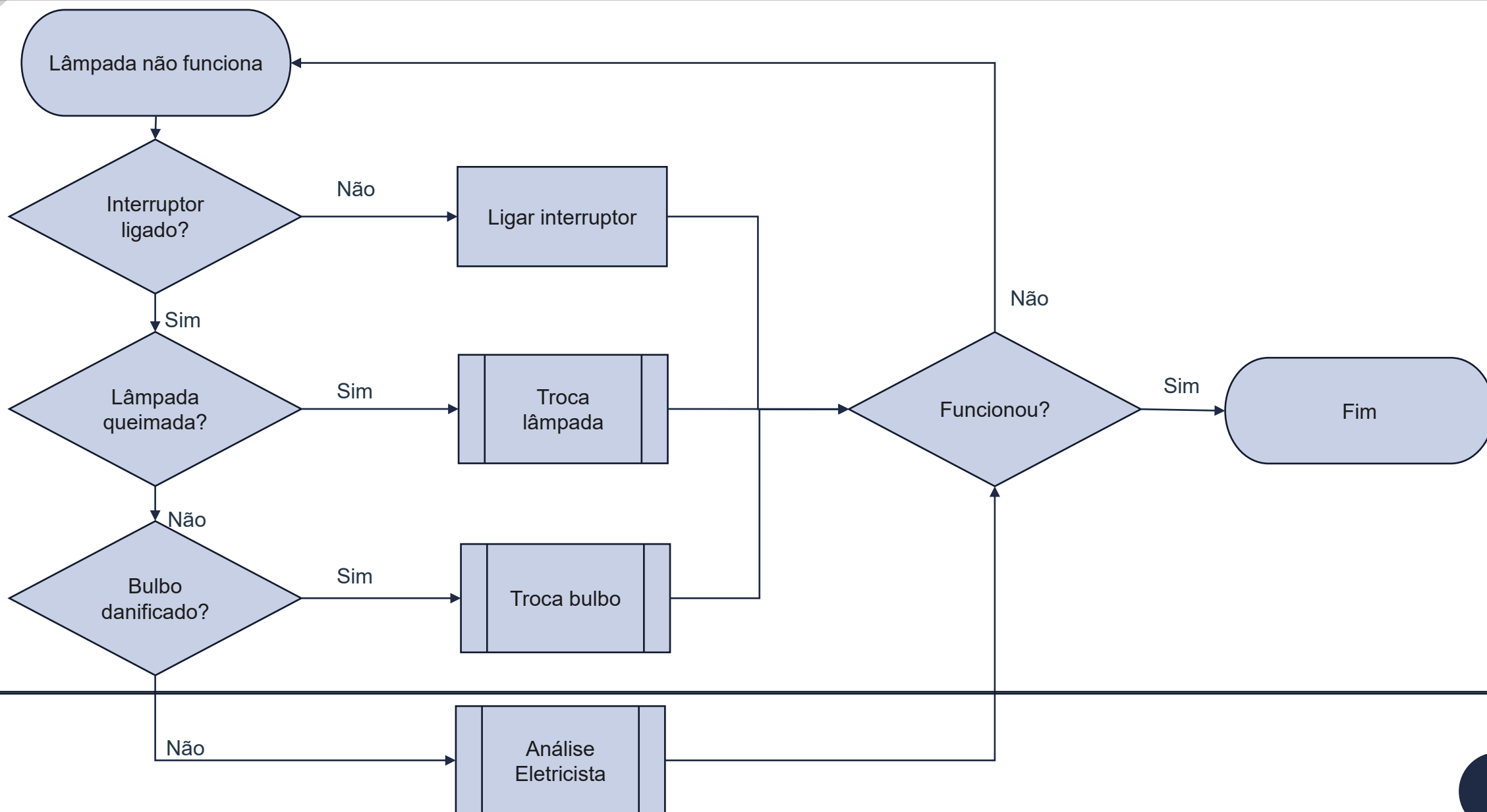


Conector para outra página

FLUXOGRAMA – EXEMPLO

Você

Técnico



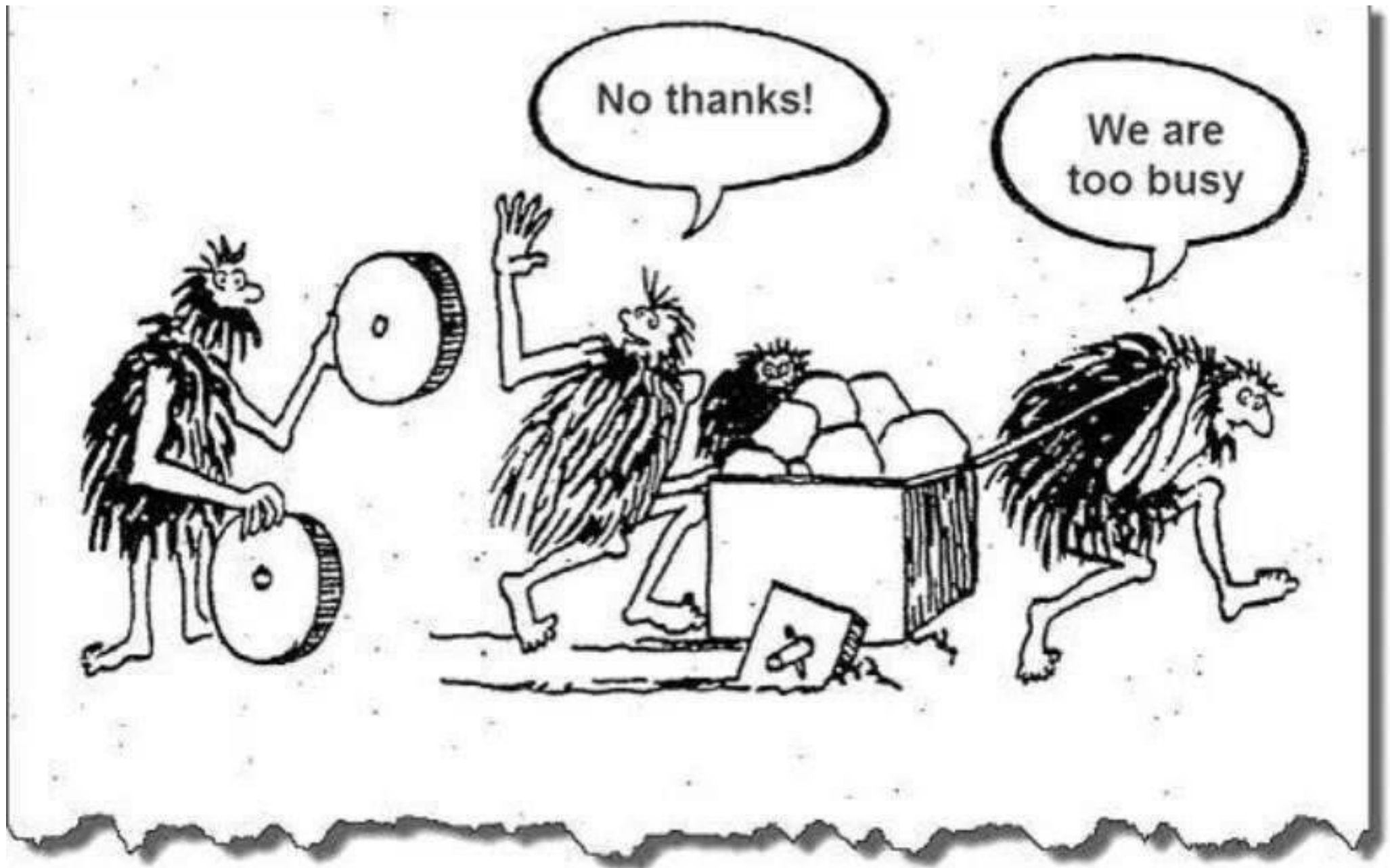
404

Houston, we have a problem.

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



GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

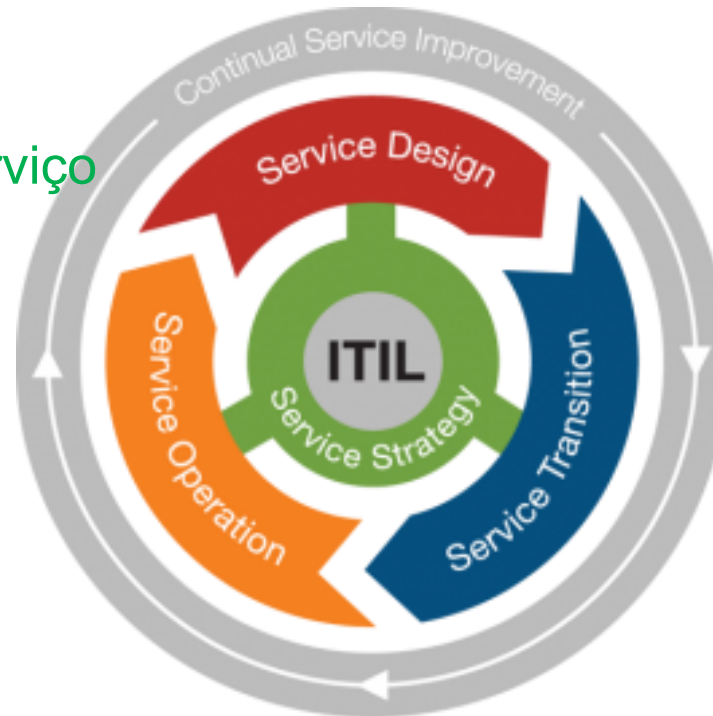


Estratégia de Serviço

- 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)

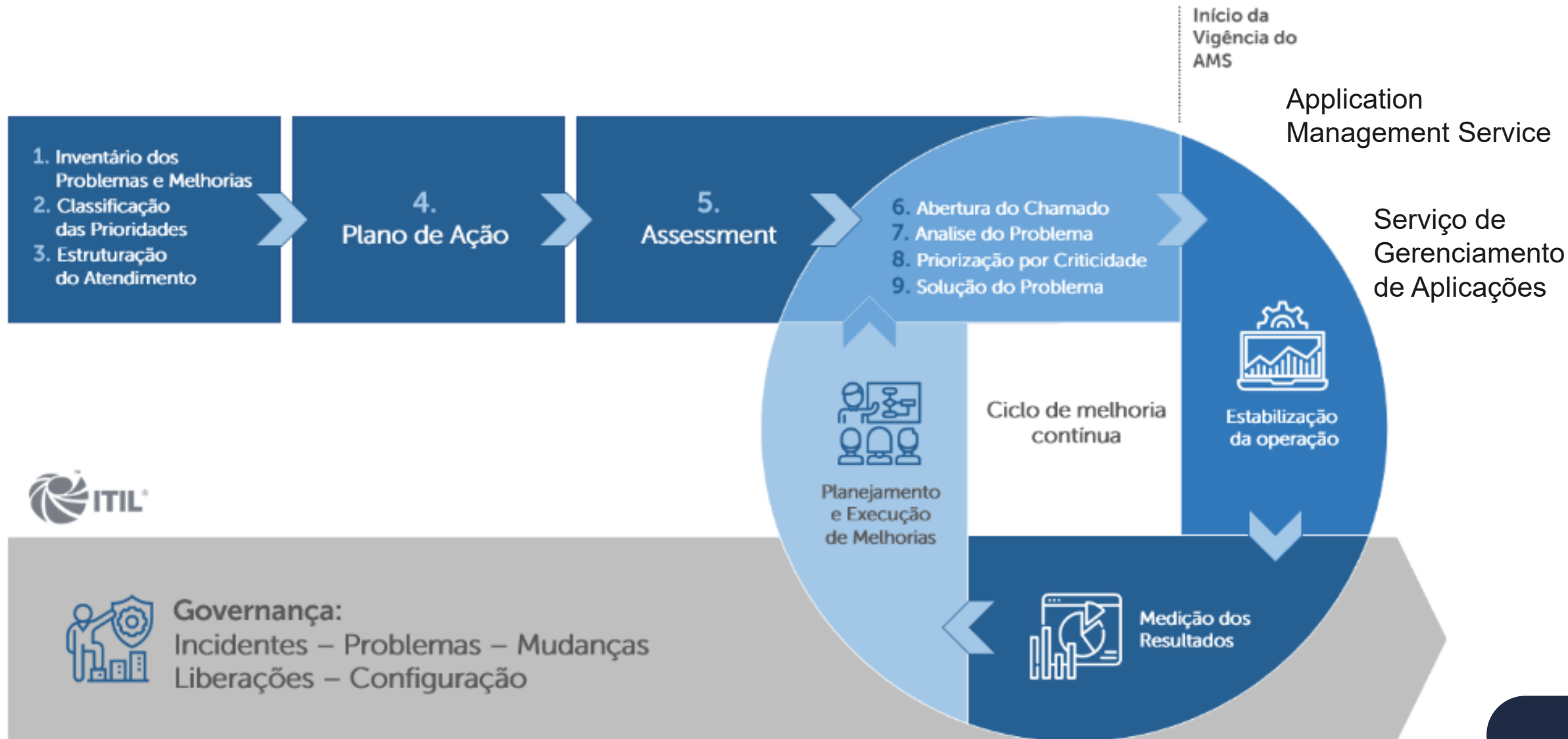
Controle do ciclo de vida de todas as mudanças, possibilitando que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.

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**.

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

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.

FINANCEIRO

COMERCIAL

OPERAÇÃO

TI

MKT

SUORTE OP

RH

ADM

CLIENTE

Freezing: um período definido para o congelamento de mudanças no ambiente de produção.

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 - Backup**

Etapas do processo de GMUD:

Validação

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

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Etapas do processo de GMUD:

Validação

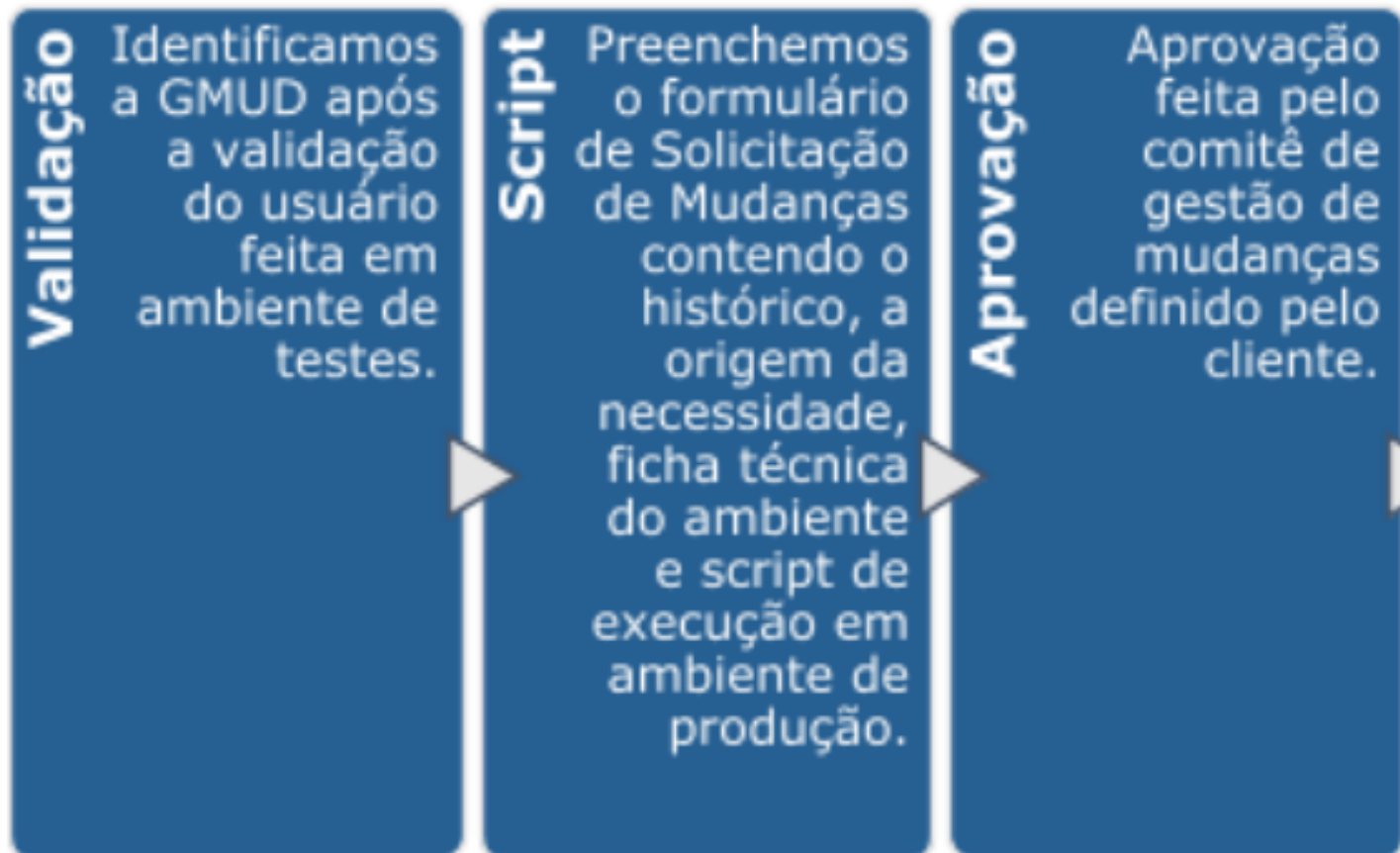
Identificamos a GMUD após a validação do usuário feita em ambiente de testes.

Script

Preenchemos o formulário de Solicitação de Mudanças contendo o histórico, a origem da necessidade, ficha técnica do ambiente e script de execução em ambiente de produção.

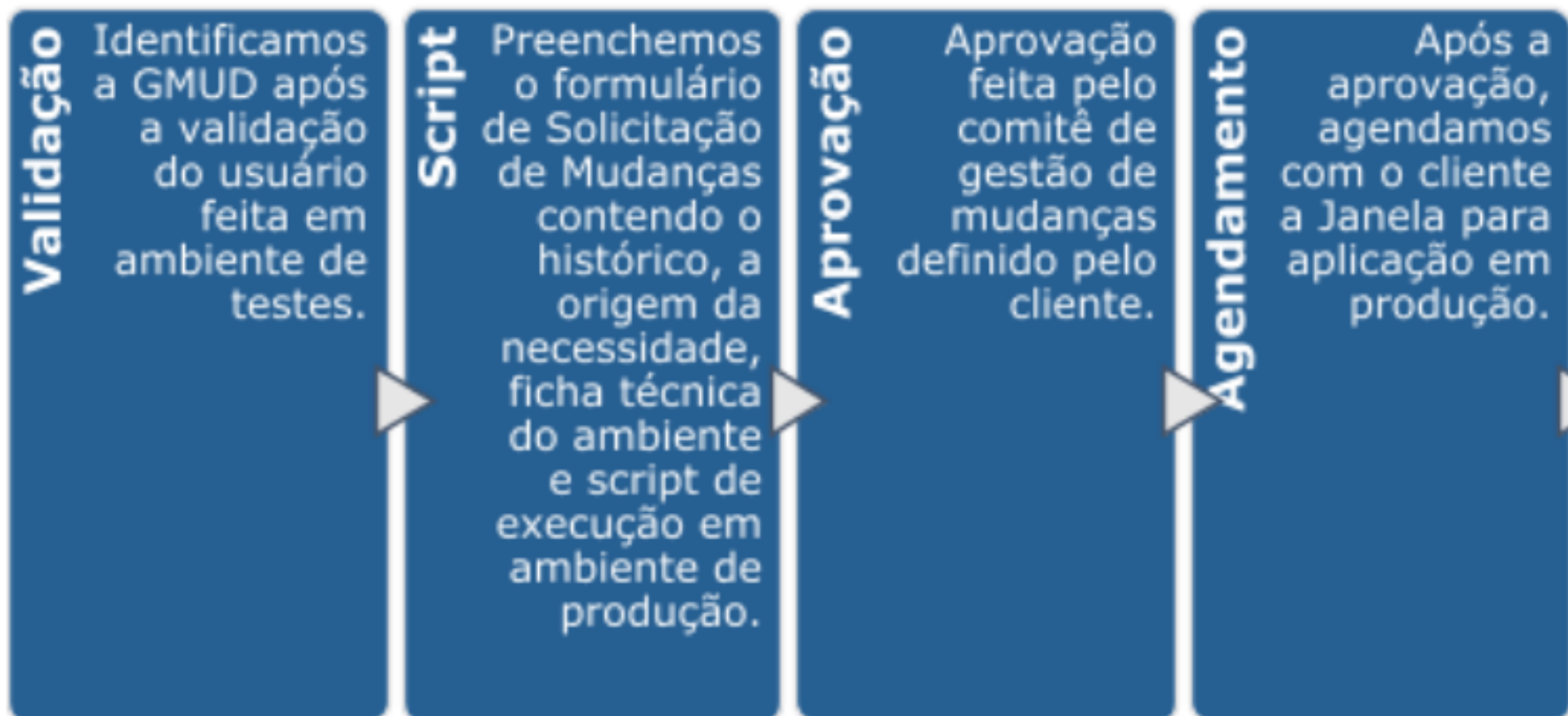
GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Etapas do processo de GMUD:



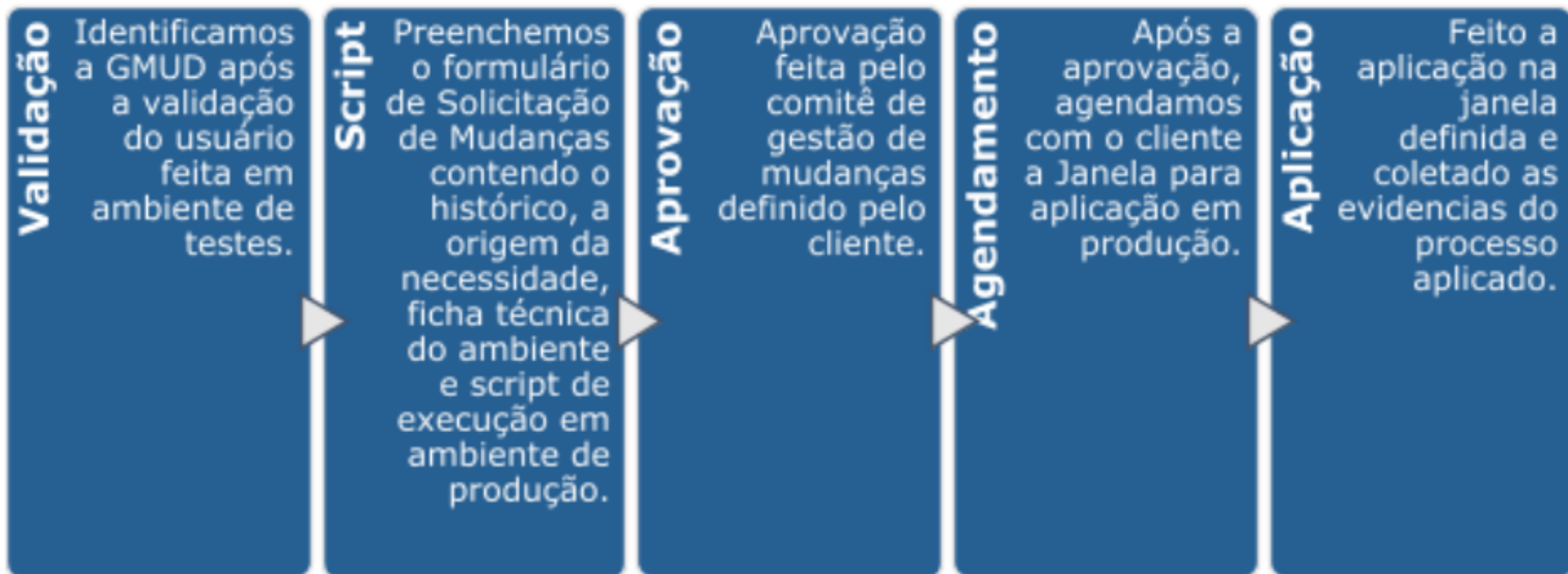
GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

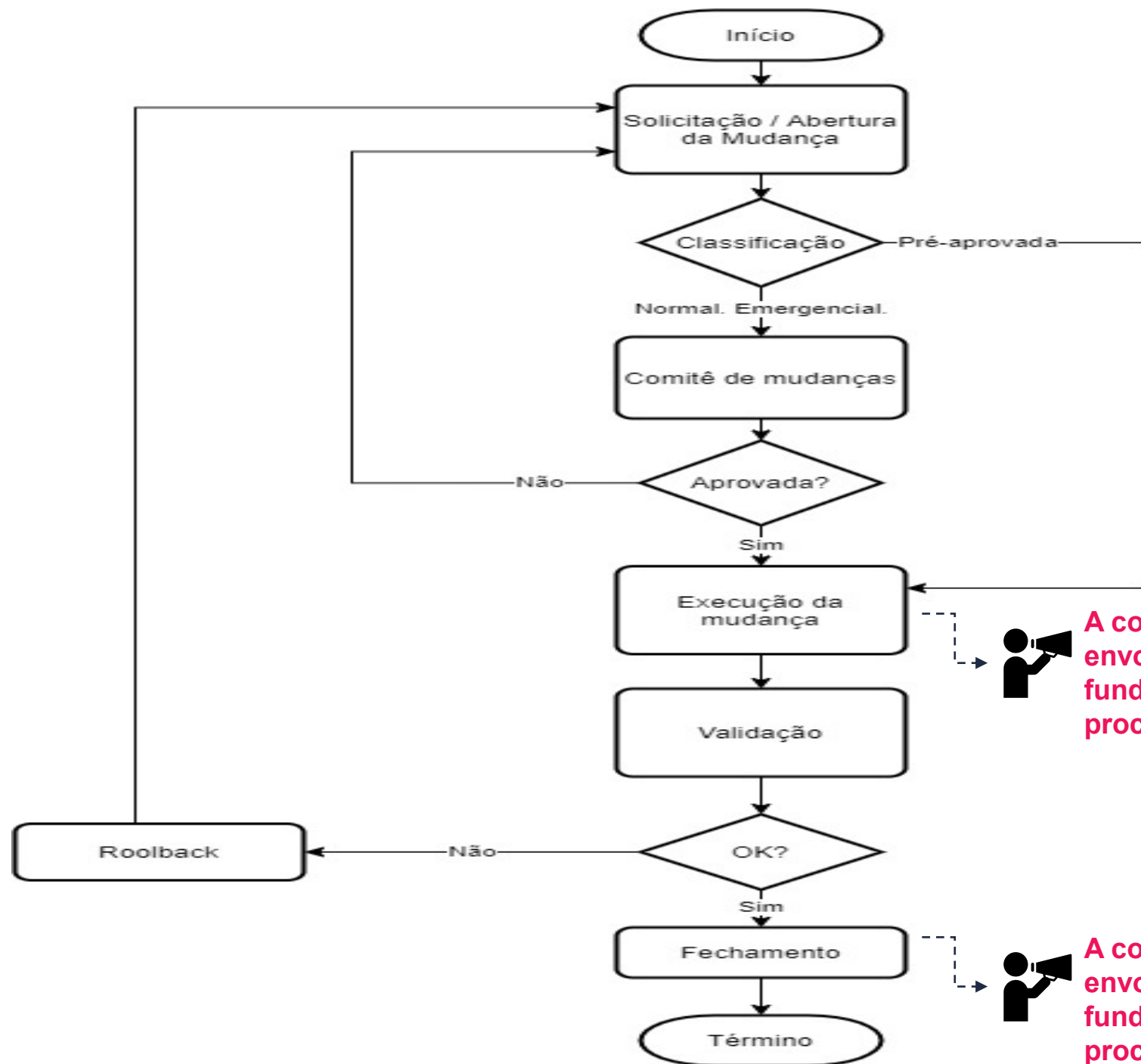
Etapas do processo de GMUD:



GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Etapas do processo de GMUD:





A comunicação aos envolvidos é parte fundamental deste processo!

A comunicação aos envolvidos é parte fundamental deste processo!

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 31/05/24**

ATIVIDADE TEATRO

Dinâmicas de aula – 04/06/24 – Mudanças

- Na aula de **04/06/24** Faremos o **sorteio de grupos** que deverá se preparar para encenar **como funciona o processo de mudança completa (pedido, defesa no comitê, comunicação, execução e fechamento)**, na próxima aula;
- O **solicitante** deverá trazer exemplo de uma ou mais mudanças – considerando o escopo do seu projeto de PI para a **análise do comitê** e, se aprovada, simular o processo de **execução**.
- Poderão utilizar **efeitos sonoros**, uso de **objetos cenográficos**, **cadeiras** etc. Itens “inovadores”: alinhar antes com o Professor!
- Tempo total da dinâmica para cada grupo: **5/10/15/20/30 minutos a definir**



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