

A) **Confiabilidade**, na subcaracterística de **Disponibilidade**, Garantir que o sistema esteja disponível mesmo em situações de alta demanda ou instabilidade

Eficiência de performance, na subcaracterística de **Capacidade**: Garantir que o sistema possa lidar com um grande volume de pedidos e consultas simultaneamente.

Segurança, na subcaracterística de **Autenticidade**: Verificar a identidade dos usuários e garantir que apenas pessoas autorizadas tenham acesso ao sistema.

B) Entrega, Suporte e Manutenção (DS) - representam os estágios essenciais no ciclo de vida de um produto ou serviço, incluindo desde a entrega inicial até o suporte contínuo ao cliente e a manutenção do produto.

Aquisição e Implementação (AI) - abrange desde a identificação de requisitos até a implementação eficaz de soluções tecnológicas, incluindo aquisição de recursos e desenvolvimento de sistemas, visando atender às necessidades da organização.

Entrega e Suporte de Serviços (DSS) - envolvem a entrega inicial e o suporte contínuo para garantir a satisfação do cliente e o funcionamento eficaz dos produtos ou serviços ao longo do tempo. Isso abrange desde a entrega inicial do serviço até o suporte técnico e a manutenção, visando atender às expectativas dos clientes durante todo o ciclo de vida do serviço.

C – D Juntas)

Indicador de percentual

O processo não está controlado, pois
A métrica de desempenho está entre 5%
E 15% sendo que o processo está estável entre
21% e 23%, deveria subir a métrica.

