

Atividade Prática - AP07

Data de entrega: até 04/11/2020.

Forma de entrega: Moodle

Forma de Registro: Resumo descritivo em grupo, formatado ABNT.
Ver **Como Resumir** no meu site Docente (senha cmp1024).

Forma de Avaliação: Texto escrito.: até 10,0 ponto na N2.

Tarefa: **ISO IEC 20000 – itens 6e7**

Índice

PREFÁCIO	1
6 PROCESSOS DE ENTREGA DE SERVIÇOS	41
6.1 GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO	41
6.1.1 CATÁLOGO DE SERVIÇOS	41
6.1.2 PROJETANDO SLAS	42
6.1.3 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	44
6.1.4 QUESTÕES DE REVISÃO DE GESTÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO	46
6.2 RELATÓRIOS DE SERVIÇOS	47
6.2.1 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	47
6.2.2 QUESTÕES DE REVISÃO DE RELATÓRIOS DE SERVIÇOS	49
6.3 GESTÃO DE CONTINUIDADE E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	51
6.3.1 ATIVIDADES - GESTÃO DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO	51
6.3.2 ATIVIDADES - GESTÃO DE DISPONIBILIDADE	53
6.3.3 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	54
6.3.4 QUESTÕES DE REVISÃO DE GESTÃO DE CONTINUIDADE E DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO	56
6.4 ORÇAMENTO E CONTABILIDADE PARA SERVIÇOS DE TI	59
6.4.1 O CICLO FINANCEIRO	59
6.4.2 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	60
6.4.3 QUESTÕES DE REVISÃO ORÇAMENTAL E CONTÁBIL	62
6.5 GESTÃO DE CAPACIDADE	65
6.5.1 SUB PROCESSOS DE GESTÃO DE CAPACIDADE	65
6.5.2 ATIVIDADES	66
6.5.3 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	67
6.5.4 QUESTÕES DE REVISÃO DE GESTÃO DE CAPACIDADE	69
6.6 GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	71
6.6.1 ATIVIDADES DE GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	71
6.6.2 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	73
6.6.3 QUESTÕES DE REVISÃO DA GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	75
7 PROCESSOS DE RELACIONAMENTO	77
7.1 GESTÃO DE RELACIONAMENTO COMERCIAL	77
7.1.1 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	79
7.1.2 QUESTÕES DE REVISÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COMERCIAL	81
7.2 GESTÃO DE FORNECEDORES	83
7.2.1 FORNECEDOR E BASE DE DADOS DO CONTRATO (SCD)	83
7.2.2 INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS	84
7.2.3 QUESTÕES DE REVISÃO DA GESTÃO DE FORNECEDORES	86