

Framework - ITIL (continuação)

ITIL Service Management Entrega de Serviços

Gerenciamento do Nível de Serviço

Objetivos

- Buscar o equilíbrio entre a demanda e a capacidade;
- Visar a melhoria contínua da qualidade do serviço;
- Medir os níveis de serviço mensuráveis.

Gerenciamento do Nível de Serviço

Responsabilidades - Manter os documentos

- Catálogo de Serviços
- Acordo de Nível de Serviço - ANS
- Requisição de Nível Serviço - RNS
- Acordo de Nível Operacional - ANO
- Ficha de Especificação do Serviço
- Plano de Qualidade de Serviço
- Plano de Melhoria dos Serviços - PMS

Gerenciamento de Disponibilidade

Objetivos

- Garantir que os serviços estejam disponíveis na base dos níveis acordados entre a organização de TI e os clientes.

Gerenciamento da Disponibilidade

Responsabilidades

- Determinar as exigências de disponibilidade nos termos do negócio;
- Predizer e projetar para os níveis de disponibilidade esperados;
- Produzir um plano de disponibilidade;
- Coletar, analisar e manter dados;
- Monitorar os níveis de disponibilidade para garantir os ANSs e ANOs;
- Revisar e aperfeiçoar a disponibilidade continuamente.

Gerenciamento da Capacidade

Objetivo

Garantir que a capacidade de processamento e armazenamento da TI acompanhem as crescentes demandas do negócio da maneira mais efetiva em custo e tempo.

Gerenciamento da Capacidade

Responsabilidades

- Gerenciamento da Capacidade do Negócio;
- Gerenciamento da Capacidade do Serviço – Performance;
- Gerenciamento da Capacidade de Recursos.

Gerenciamento Financeiro

Objetivos

- Administrar de forma completa os recursos monetários da empresa;
- Dimensionar o custo dos serviços de TI.

Gerenciamento Financeiro

Responsabilidades

- Previsão Orçamentária – Previsão e controle dos gastos de dinheiro;
- Contabilidade da TI – De que forma o dinheiro foi gasto;
- Cobrança – Como faturar o cliente.

Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

Objetivos

Garantir que todo aparato técnico de TI, incluindo computadores, rede, aplicações, telecomunicações, suporte técnico e central de serviços, possa ser recuperado dentro dos prazos de negócio necessários e acordados

Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

Responsabilidades

- Criar e manter o Plano de Continuidade dos Serviços de TI.

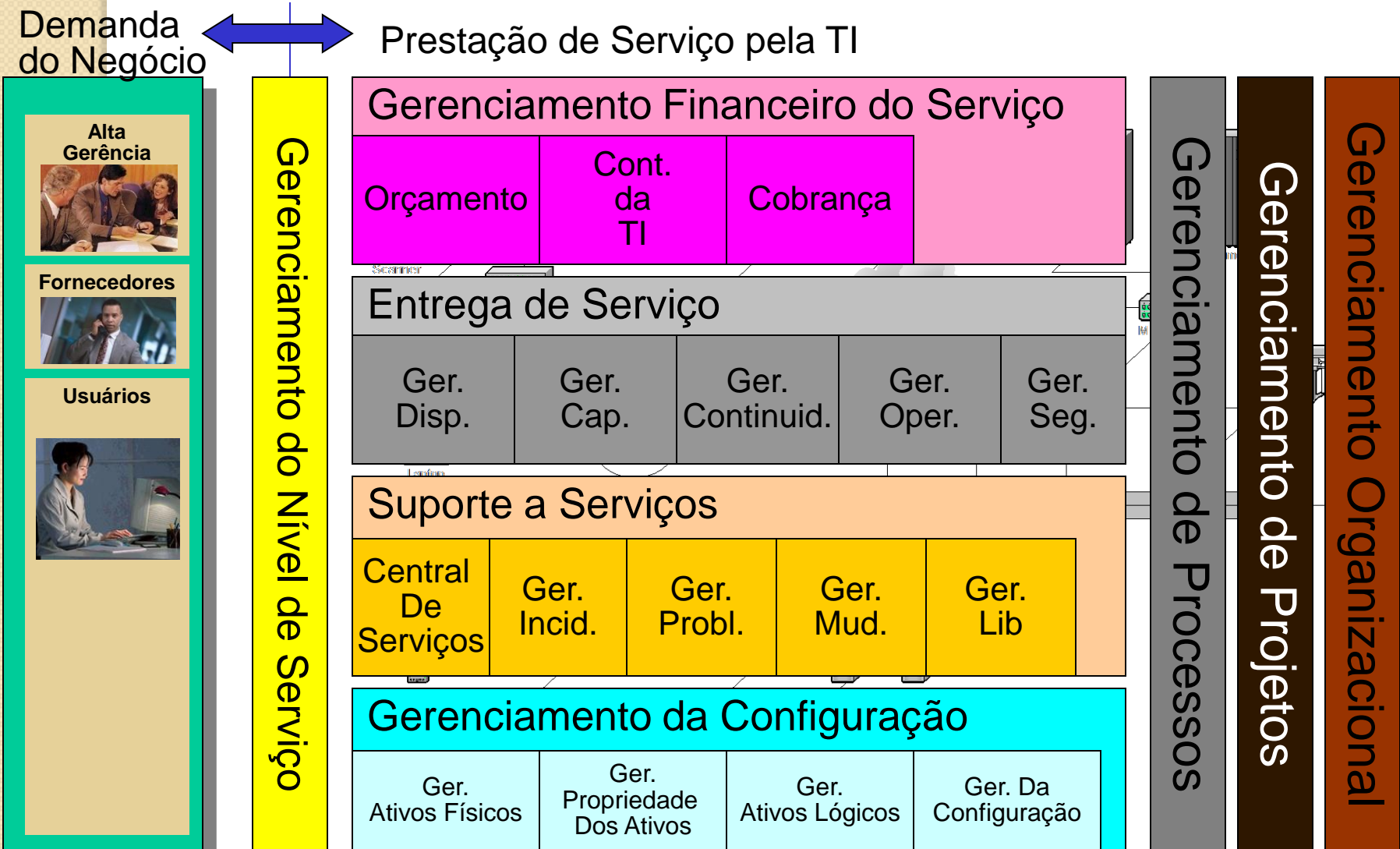
Plano de Continuidade dos Serviços de TI - Seções

- Administração – quando e como invocar o plano;
- Infraestrutura de TI – detalhes de HW e SW do sistema substituto;
- Infraestrutura de TI Original – objetos do plano;
- Pessoal – Informações sobre o pessoal envolvido no plano;
- Segurança;
- Local de Contingência – Localização, contratos, facilidades;
- Retorno ao Normal.

Entrega de Serviços de TI – Fornecem respostas para as seguintes questões:

- Como tratar e priorizar os atendimentos aos clientes;
- Como controlar os componentes em relação a sua necessidade de uso e o período de ativação;
- Como tratar a solicitação de inclusão de novos requisitos;
- Como cobrar pelo serviço prestado;
- Como estabelecer a continuidade dos serviços.

Exemplo de Implementação



Algumas Considerações

- Pessoas são os “obstáculos” mais difíceis;
- Não espere “ROI” imediato;
- Reveja e reavalie constantemente;
- Não tenha medo de mudar .

Comunicação é a
chave do sucesso