

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Gestão de Sistemas de Informação

Henrique Prado de Sá Sousa

hsousa@uniriotec.br



Serviços de TI

- . O papel estratégico da TI
- . A TI como um provedor de tecnologia
- . A TI como um provedor de serviços

Serviços de TI

. A TI e seus requisitos para funcionamento

Tecnologia

Infraestrutura

Pessoas

Serviços de TI

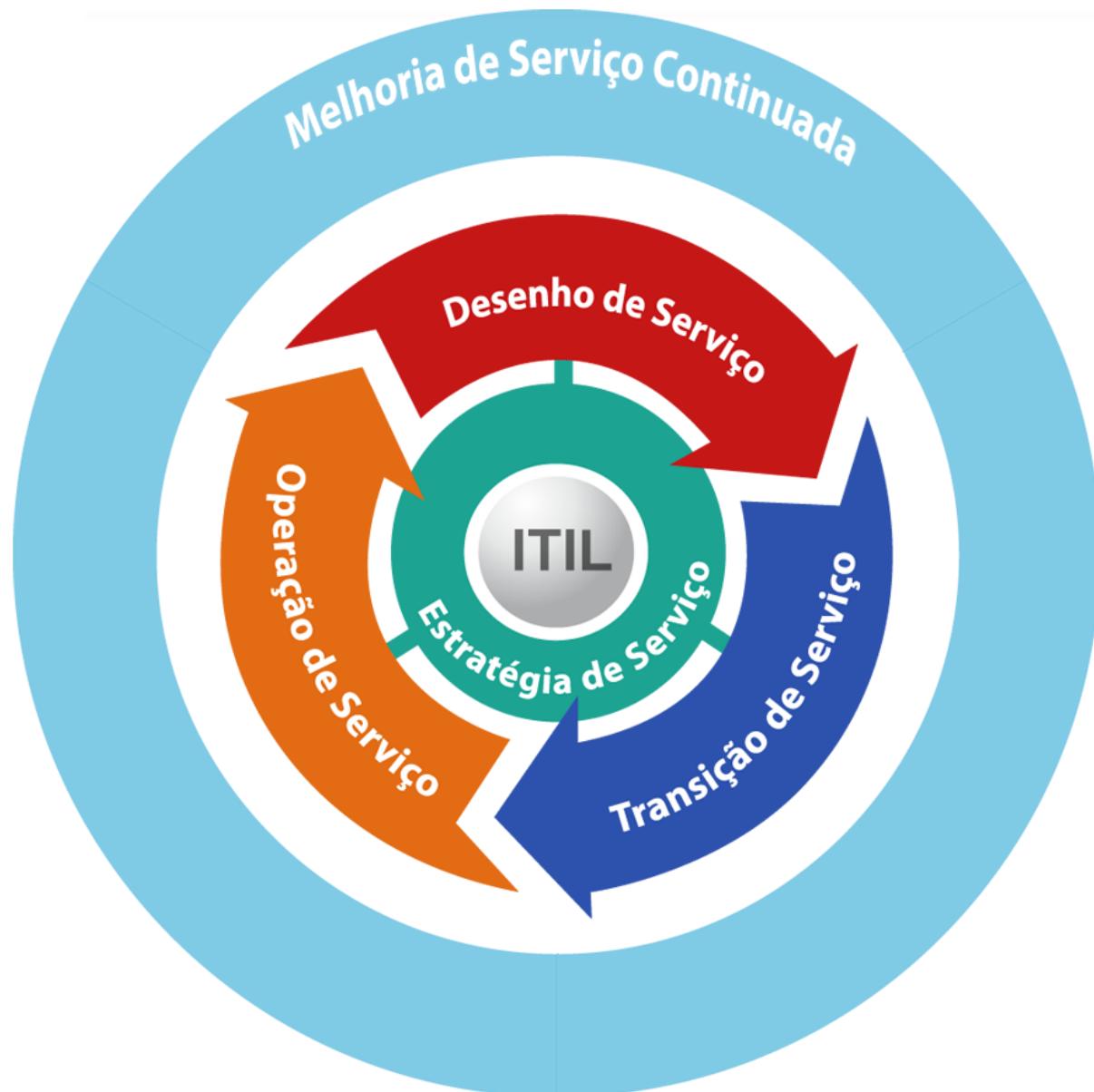
. SLA na prestação de serviços

Service Layer agreement - Acordo de nível de serviço

- A importância da qualidade dos serviços
- A qualidade de uma forma mensurável
- Monitoramento da qualidade
- Uso de indicadores

. Como gerir os serviços de TI?

- ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*
- Objetivo principal: Alinhar a TI aos objetivos da organização
- Framework estabelecido a partir de um conjunto de melhores práticas
- Organização em 5 principais funções



Estratégia de Serviço (Service Strategy)	Desenho de Serviço (Service Design)	Transição de Serviço (Service Transition)	Operação de Serviço (Service Operations)	Melhoria de Serviço Continuada (Continual Service Improvement)
- Gerenciamento Financeiro de T.I (Financial Management)	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalogue Manag.)	- Gerenciamento de Mudança (Change Management)	- Gerenciamento de Evento (Event Management)	- Relatório de Serviços (Service Reporting)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços (Service Portfolio Management)	- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)	- Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (Asset and Configuration Manag)	- Gerenciamento de Incidente (Incident Management)	- Medição de Serviços (Service Measurement)
- Gerenciamento da demanda (Demand Management)	- Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management)	- Gerenciamento da Liberação e Implantação (Release and Deployment Mana)	- Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment)	- 7 passos de Melhoria (7-Step Improvement Process)
- Criação da Estratégia (Strategy Generation)	- Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management)	- Validação e Teste de Serviço (Service Validation and Testing)	- Gerenciamento de Problema (Problem Management)	
	- Gerenciamento da Continuidade do Serviço (Service Continuity Manag.)	- Avaliação (Evaluation)	- Gerenciamento de Acesso (Access Management)	
	- Gerenciamento de Segurança da Informação (Information Security Manag.)	- Gerenciamento do Conhecimento (Knowledge Management)	Central de Serviço (Service Desk)	
	- Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management)	- Planejamento e Suporte de Transição (Transition Planning and Suppor)	Geren. Técnico (Technical Manag.)	
			Geren. das Oper. T.I. (IT Operations)	
			Geren. de Aplicativo (Application Manag.)	

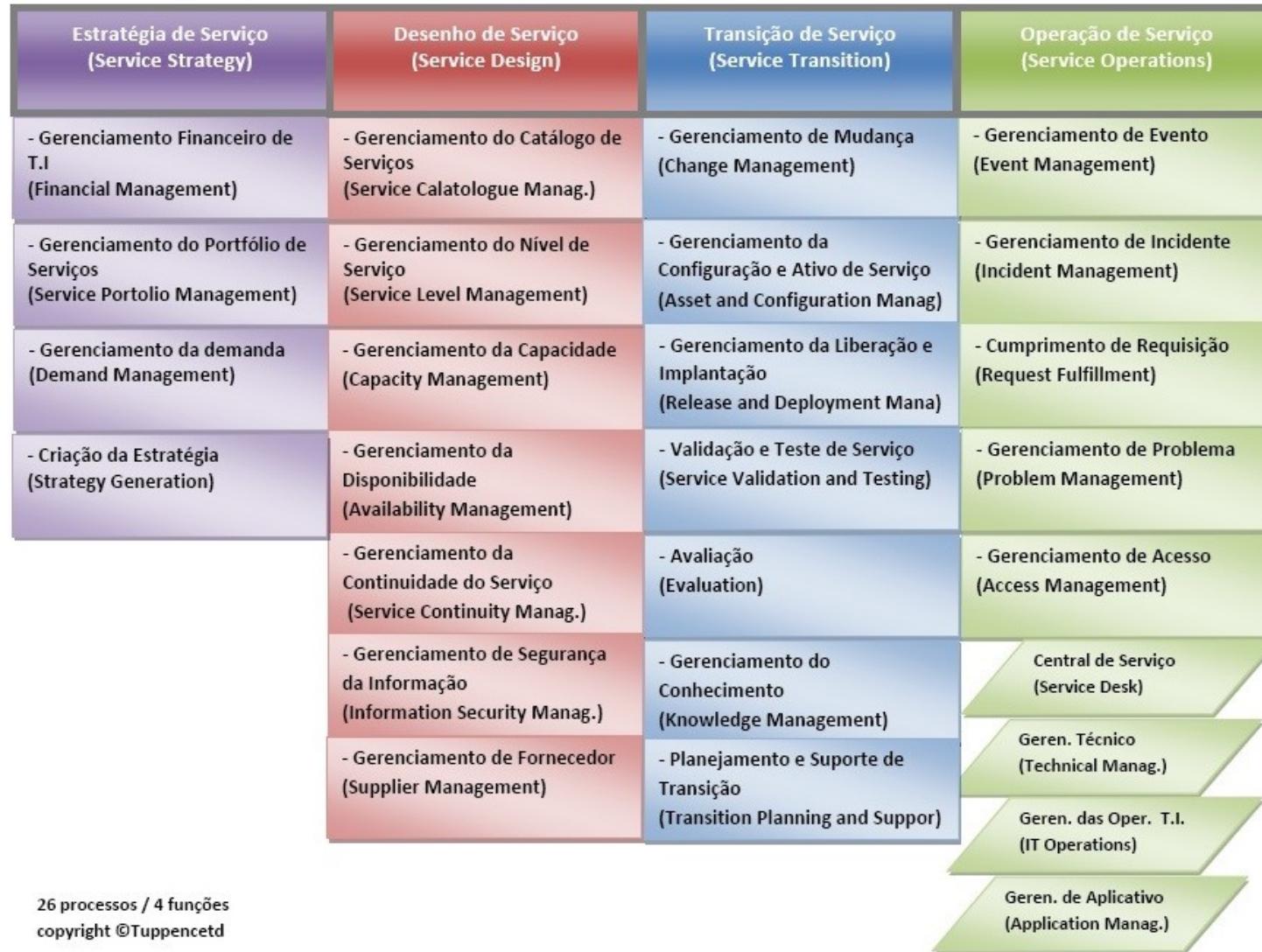
26 processos / 4 funções
copyright ©Tuppencetd

Estratégia de Serviço (Service Strategy)

- Gerenciamento Financeiro de T.I
(Financial Management)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços
(Service Portfolio Management)
- Gerenciamento da demanda
(Demand Management)
- Criação da Estratégia
(Strategy Generation)

Estratégia de Serviço (Service Strategy)	Desenho de Serviço (Service Design)
- Gerenciamento Financeiro de T.I (Financial Management)	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalogue Manag.)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços (Service Portfolio Management)	- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)
- Gerenciamento da demanda (Demand Management)	- Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management)
- Criação da Estratégia (Strategy Generation)	- Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management) - Gerenciamento da Continuidade do Serviço (Service Continuity Manag.) - Gerenciamento de Segurança da Informação (Information Security Manag.) - Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management)

Estratégia de Serviço (Service Strategy)	Desenho de Serviço (Service Design)	Transição de Serviço (Service Transition)
- Gerenciamento Financeiro de T.I (Financial Management)	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalogue Manag.)	- Gerenciamento de Mudança (Change Management)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços (Service Portfolio Management)	- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)	- Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (Asset and Configuration Manag)
- Gerenciamento da demanda (Demand Management)	- Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management)	- Gerenciamento da Liberação e Implantação (Release and Deployment Mana)
- Criação da Estratégia (Strategy Generation)	- Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management)	- Validação e Teste de Serviço (Service Validation and Testing)
	- Gerenciamento da Continuidade do Serviço (Service Continuity Manag.)	- Avaliação (Evaluation)
	- Gerenciamento de Segurança da Informação (Information Security Manag.)	- Gerenciamento do Conhecimento (Knowledge Management)
	- Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management)	- Planejamento e Suporte de Transição (Transition Planning and Suppor)



26 processos / 4 funções
copyright ©Tuppencetd

Estratégia de Serviço (Service Strategy)	Desenho de Serviço (Service Design)	Transição de Serviço (Service Transition)	Operação de Serviço (Service Operations)	Melhoria de Serviço Continuada (Continual Service Improvement)
- Gerenciamento Financeiro de T.I (Financial Management)	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalogue Manag.)	- Gerenciamento de Mudança (Change Management)	- Gerenciamento de Evento (Event Management)	- Relatório de Serviços (Service Reporting)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços (Service Portfolio Management)	- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)	- Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (Asset and Configuration Manag)	- Gerenciamento de Incidente (Incident Management)	- Medição de Serviços (Service Measurement)
- Gerenciamento da demanda (Demand Management)	- Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management)	- Gerenciamento da Liberação e Implantação (Release and Deployment Mana)	- Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment)	- 7 passos de Melhoria (7-Step Improvement Process)
- Criação da Estratégia (Strategy Generation)	- Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management)	- Validação e Teste de Serviço (Service Validation and Testing)	- Gerenciamento de Problema (Problem Management)	
	- Gerenciamento da Continuidade do Serviço (Service Continuity Manag.)	- Avaliação (Evaluation)	- Gerenciamento de Acesso (Access Management)	
	- Gerenciamento de Segurança da Informação (Information Security Manag.)	- Gerenciamento do Conhecimento (Knowledge Management)	Central de Serviço (Service Desk)	
	- Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management)	- Planejamento e Suporte de Transição (Transition Planning and Suppor)	Geren. Técnico (Technical Manag.)	
			Geren. das Oper. T.I. (IT Operations)	
			Geren. de Aplicativo (Application Manag.)	

26 processos / 4 funções
copyright ©Tuppencetd

Estratégia de Serviço (Service Strategy)	Desenho de Serviço (Service Design)	Transição de Serviço (Service Transition)	Operação de Serviço (Service Operations)	Melhoria de Serviço Continuada (Continual Service Improvement)
- Gerenciamento Financeiro de T.I (Financial Management)	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalogue Manag.)	- Gerenciamento de Mudança (Change Management)	- Gerenciamento de Evento (Event Management)	- Relatório de Serviços (Service Reporting)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços (Service Portfolio Management)	- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)	- Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (Asset and Configuration Manag)	- Gerenciamento de Incidente (Incident Management)	- Medição de Serviços (Service Measurement)
- Gerenciamento da demanda (Demand Management)	- Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management)	- Gerenciamento da Liberação e Implantação (Release and Deployment Mana)	- Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment)	- 7 passos de Melhoria (7-Step Improvement Process)
- Criação da Estratégia (Strategy Generation)	- Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management)	- Validação e Teste de Serviço (Service Validation and Testing)	- Gerenciamento de Problema (Problem Management)	
	- Gerenciamento da Continuidade do Serviço (Service Continuity Manag.)	- Avaliação (Evaluation)	- Gerenciamento de Acesso (Access Management)	
	- Gerenciamento de Segurança da Informação (Information Security Manag.)	- Gerenciamento do Conhecimento (Knowledge Management)	Central de Serviço (Service Desk)	
	- Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management)	- Planejamento e Suporte de Transição (Transition Planning and Suppor)	Geren. Técnico (Technical Manag.)	
			Geren. das Oper. T.I. (IT Operations)	
			Geren. de Aplicativo (Application Manag.)	

26 processos / 4 funções
copyright ©Tuppencetd

Estratégia de Serviço (Service Strategy)	Desenho de Serviço (Service Design)	Transição de Serviço (Service Transition)	Operação de Serviço (Service Operations)	Melhoria de Serviço Continuada (Continual Service Improvement)
- Gerenciamento Financeiro de T.I (Financial Management)	- Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalogue Manag.)	- Gerenciamento de Mudança (Change Management)	- Gerenciamento de Evento (Event Management)	- Relatório de Serviços (Service Reporting)
- Gerenciamento do Portfólio de Serviços (Service Portfolio Management)	- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management)	- Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço (Asset and Configuration Manag)	- Gerenciamento de Incidente (Incident Management)	- Medição de Serviços (Service Measurement)
- Gerenciamento da demanda (Demand Management)	- Gerenciamento da Capacidade (Capacity Management)	- Gerenciamento da Liberação e Implantação (Release and Deployment Mana)	- Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment)	- 7 passos de Melhoria (7-Step Improvement Process)
- Criação da Estratégia (Strategy Generation)	- Gerenciamento da Disponibilidade (Availability Management)	- Validação e Teste de Serviço (Service Validation and Testing)	- Gerenciamento de Problema (Problem Management)	
	- Gerenciamento da Continuidade do Serviço (Service Continuity Manag.)	- Avaliação (Evaluation)	- Gerenciamento de Acesso (Access Management)	
	- Gerenciamento de Segurança da Informação (Information Security Manag.)	- Gerenciamento do Conhecimento (Knowledge Management)	Central de Serviço (Service Desk)	
	- Gerenciamento de Fornecedor (Supplier Management)	- Planejamento e Suporte de Transição (Transition Planning and Suppor)	Geren. Técnico (Technical Manag.)	
			Geren. das Oper. T.I. (IT Operations)	
			Geren. de Aplicativo (Application Manag.)	

26 processos / 4 funções
copyright ©Tuppencetd

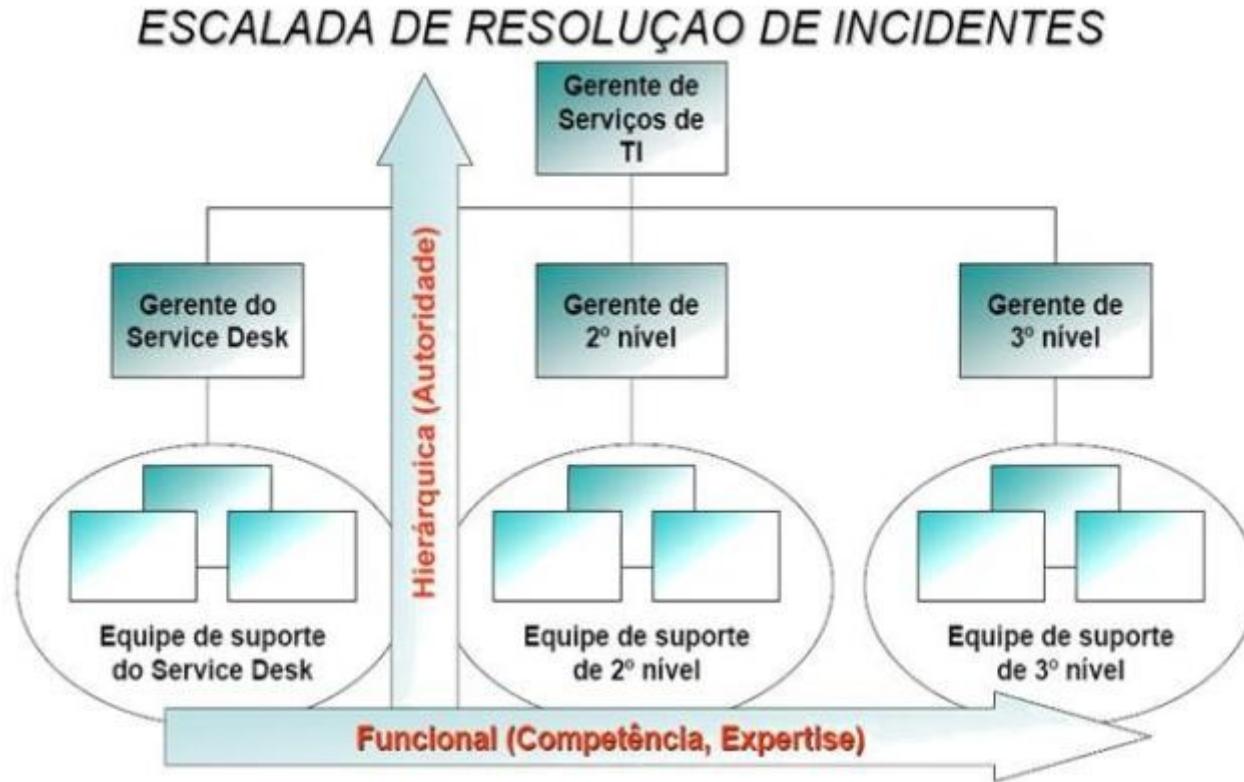
ITIL – Gerenciamento de Incidentes

Gerenciamento de incidente

Restaura a operação normal o mais rápido possível após a ocorrência de um incidente com o intuito de minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio.

Incidente = Interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

ITIL – Gerenciamento de Incidentes



<https://www.devmedia.com.br/gerenciamento-de-incidentes-itil/7174>

ITIL – Gerenciamento de Incidentes

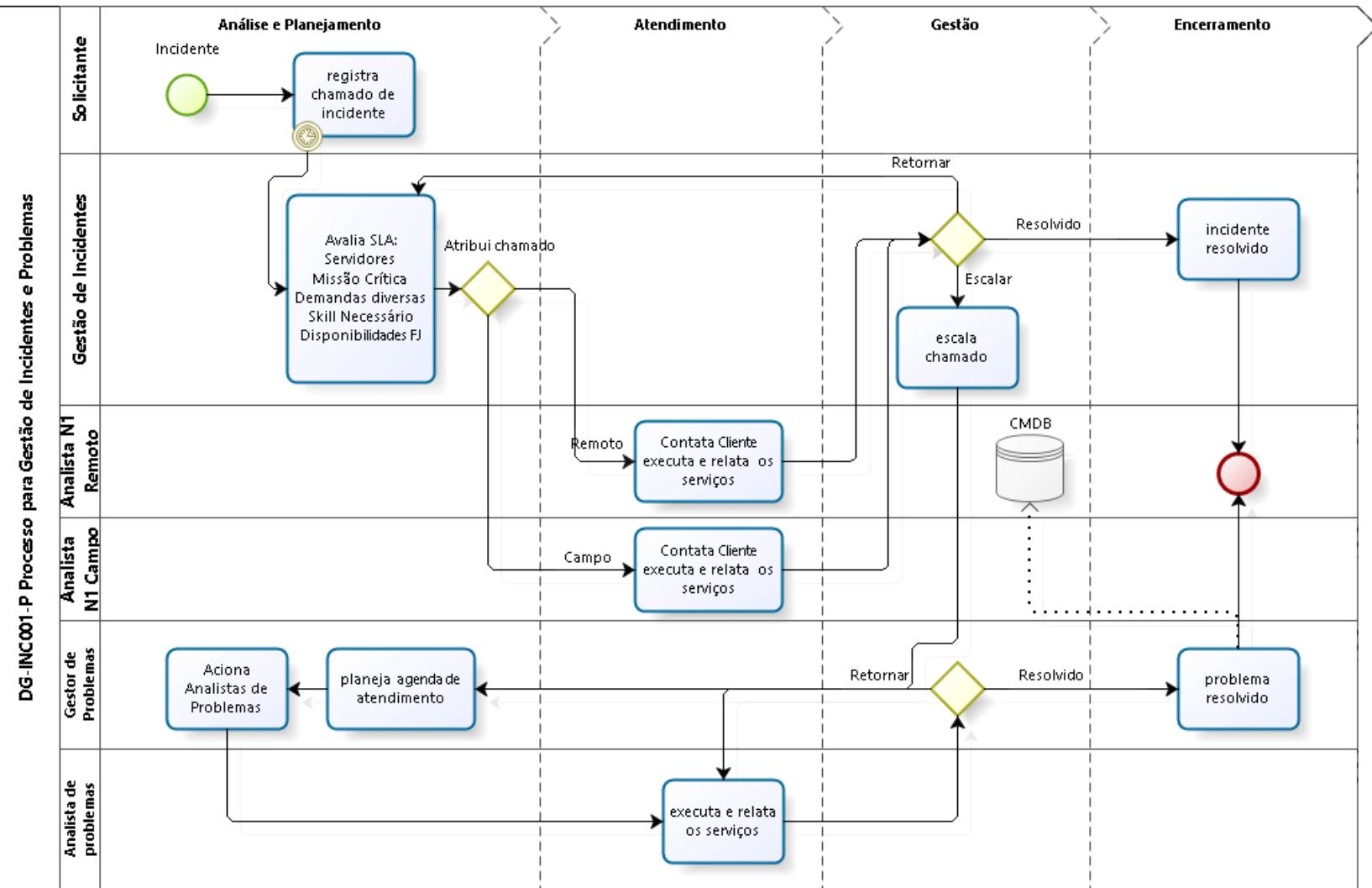
- **Prioridade:** é definido em função do impacto que o incidente terá sobre os negócios da organização. A razão entre urgência para resolução do incidente mais o impacto do incidente nos negócios, e o efeito provocado pelo incidente nos prazos das atividades define a priorização dos incidentes. É uma classificação que varia de empresa para empresa.

Código de Prioridade	Descrição	Prazo para solução
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejado	Planejado



<https://www.devmedia.com.br/gerenciamento-de-incidentes-itil/7174>

ITIL – Gerenciamento de Incidentes



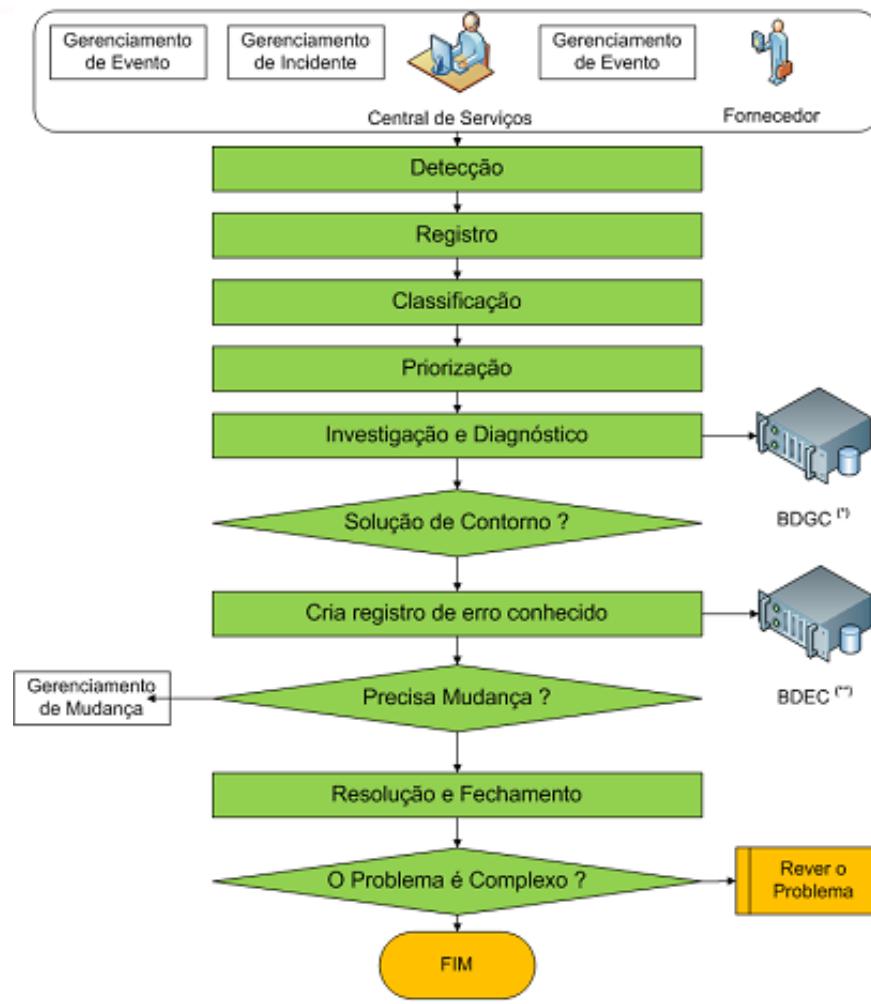
ITIL – Gerenciamento de Incidentes

Gerenciamento de problema

Foco Reativo: diagnostica causa raiz de incidentes, descobre soluções de contorno e determina soluções para evitar a recorrência de incidentes. Erros são eliminados via gerenciamento de mudança.

Foco Proativo: análise de tendência no registro de incidentes e busca causas comuns com o intuito de prevenir sua recorrência.

ITIL – Gerenciamento de Incidentes



⁽¹⁾ Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
⁽²⁾ Banco de Dados de Erros Conhecimentos

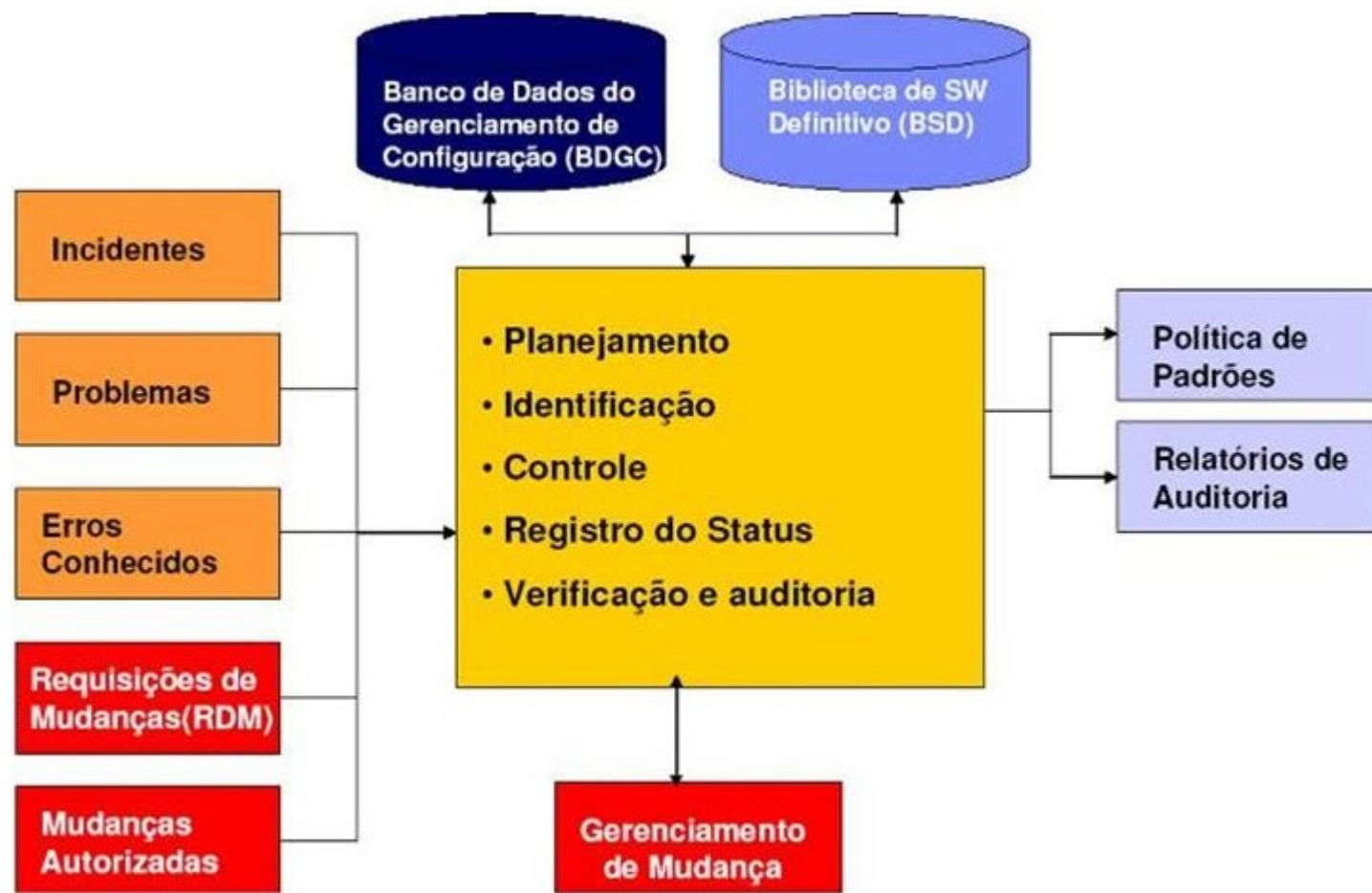
<https://blog.ccna.com.br/2015/10/30/itil-o-que-os-gerentes-de-redes-precisam-saber/>

Gerenciar todas as mudanças, assegurando que sejam utilizados métodos para administrá-las, para que a infraestrutura de TI tenha o menor risco possível.

Objetivos

- Assegurar que as mudanças sejam executadas por meio de métodos padronizados, minimizando os riscos e impactos.
- Prevenir mudanças sem prévia autorização.
- Diminuir a quantidade de incidentes relacionados às mudanças.

ITIL – Gerenciamento de Configuração



ITIL – Gerenciamento de evento

Gerenciamento de evento

Detectar eventos (mudanças de estado de um IC ou serviço) e tomar ações quando necessárias.

Gerenciamento de Eventos

Um evento pode ser definido como qualquer mudança de estado que tem importância para a gestão de um item de configuração (IC) ou serviço de TI. Em outras palavras, qualquer ocorrência dentro do escopo de TI que tenha relevância para a gestão dos serviços entregues ao(s) cliente(s).

Exemplos de eventos:

- . um usuário logou no sistema;
- um backup agendado não ocorreu;
- o sistema está sendo acessado pelo dobro de usuários do que o normal;
- um usuário não autorizado acessou um local da rede;
- um sistema está mais lento do que o normal;
- excesso de ligações por engano para o #Service Desk ;
- qualquer outro que tenha relevância para quem está gerindo os serviços de TI;

Tipos de eventos: normal; não usual, exceção, alerta, ou quaisquer outras classificações relevantes.

Os eventos são normalmente reconhecidos através de notificações criadas por ferramenta de monitoramento.

ITIL – Outros processos

Cumprimento de requisição

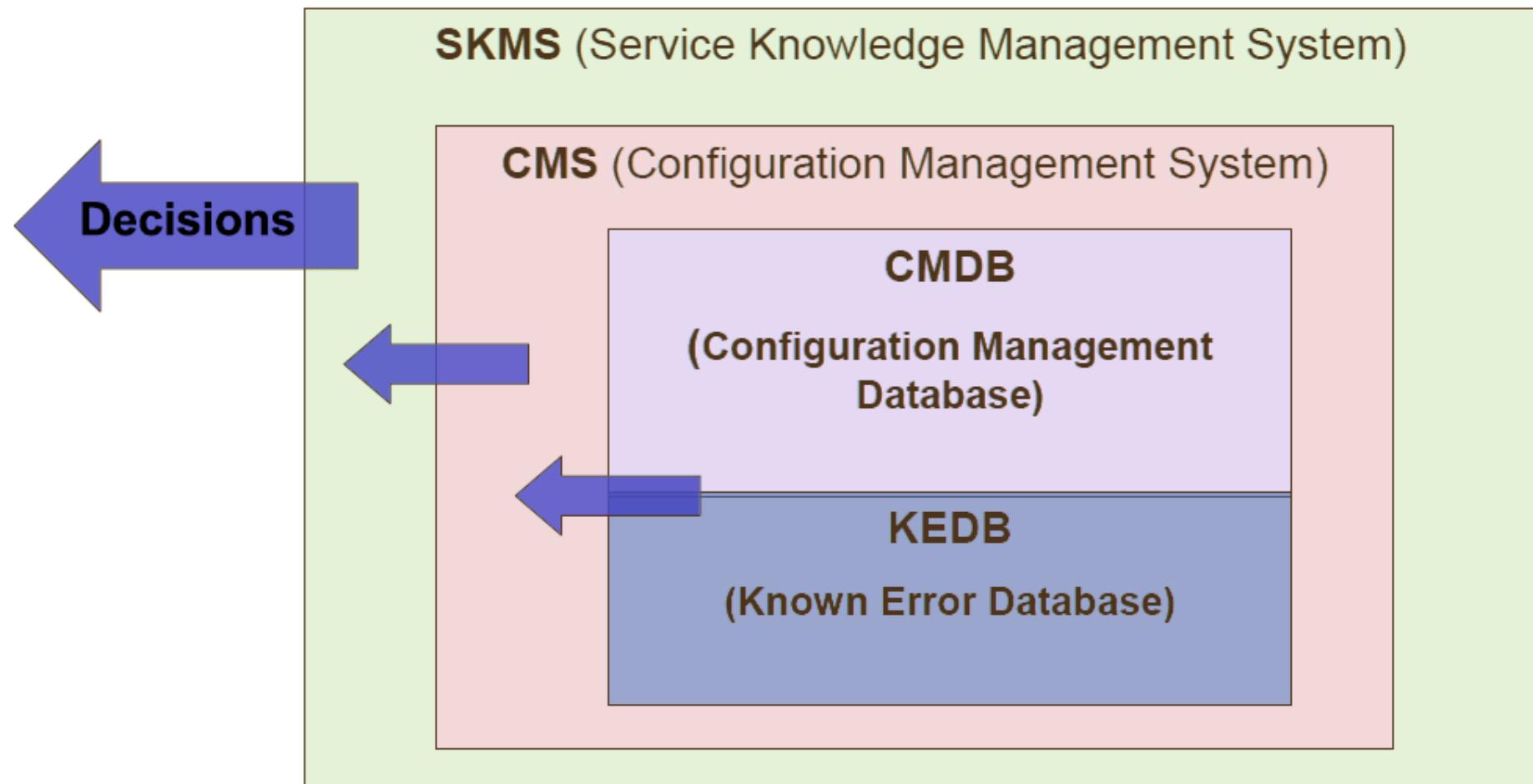
Atende requisições de serviço como dúvidas, mudanças padrão (ex: troca de impressora de local).

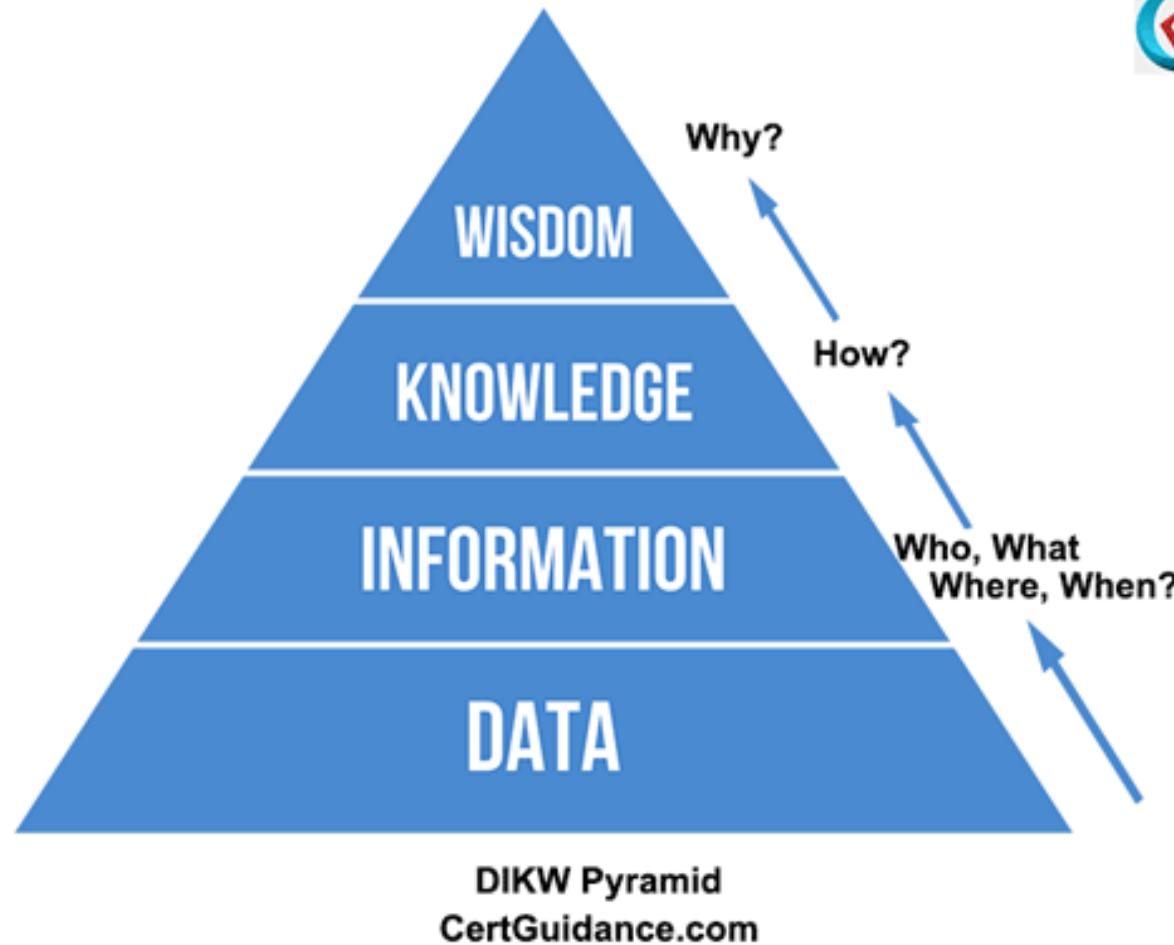
Gerenciamento de acesso

Concede o direito de acesso a um serviço ou grupo de serviço. Pode remover direitos de uso. É o processo que executa a política de segurança na prática.

Pode ser executado por qualquer função. As solicitações de acesso podem vir pela central de serviço.

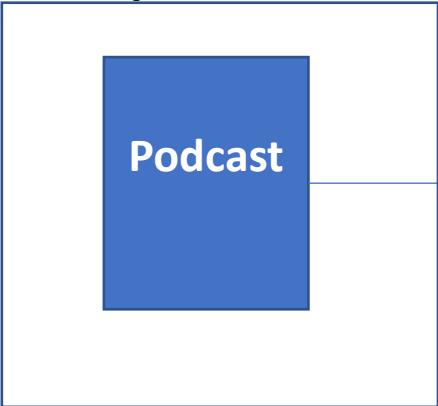
ITIL – Gestão do conhecimento



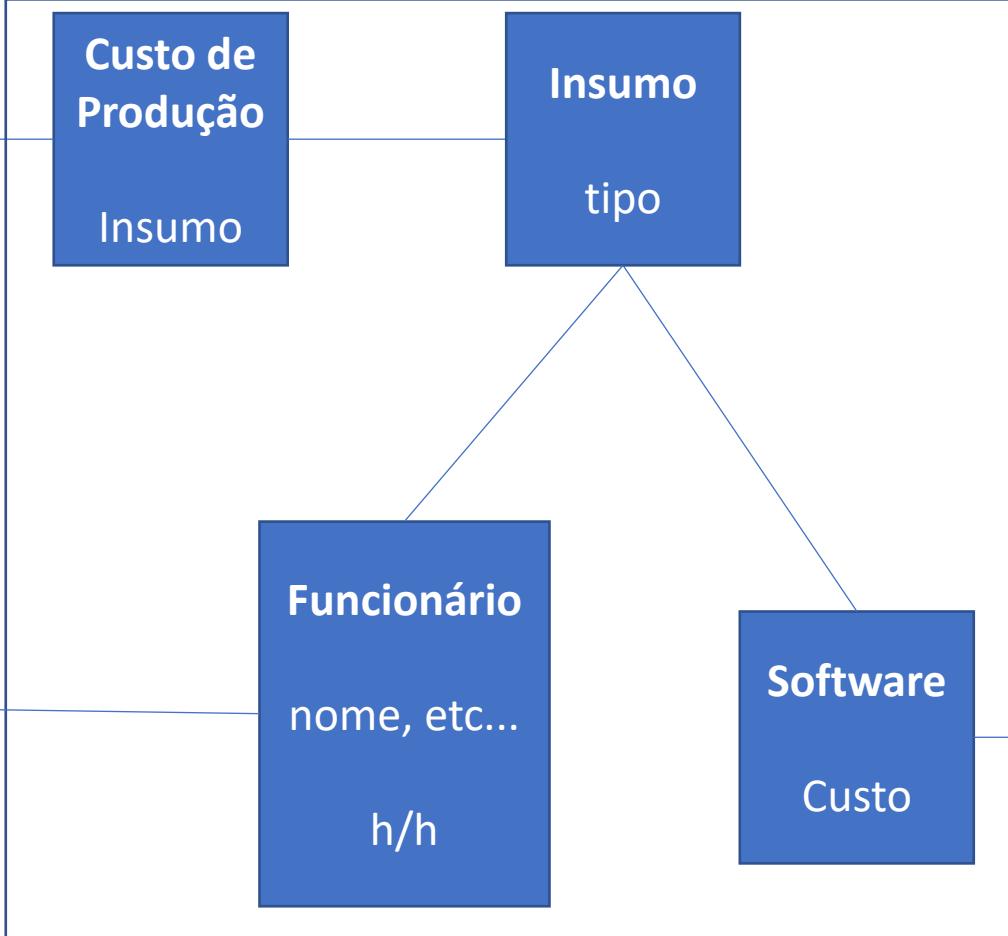


ITIL – Gestão do conhecimento

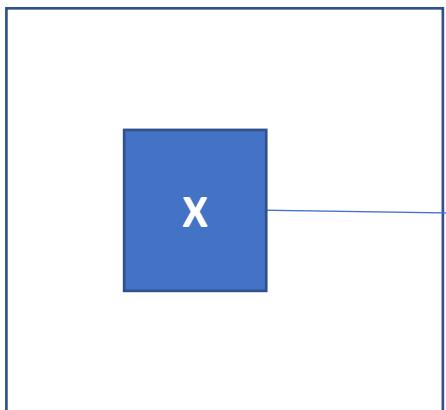
Produção



Finanças



RH



TI

