

Unidade III

5 TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS

5.1 Gestão da transição de serviços de TI

5.1.1 Transição de serviços de TI

Toda a estratégia de prestação de serviços de TI é compreendida quando desdobrada das estratégias de negócio (uma responsabilidade da etapa de estratégia de serviços). Já na etapa de desenho de serviços são definidas as arquiteturas e os procedimentos baseados no entendimento da estratégia.



Lembrete

O ciclo de vida do serviço é composto de: estratégia, desenho, transição, operação e melhoria continuada do serviço.

Com base nesse desenho inicia-se, então, o processo de implantação dos serviços, inserido na etapa de transição dos serviços de TI. Na transição, ocorre a migração do serviço para o ambiente de produção. Nessa fase a ideia é não impactar o cliente com a entrada do novo serviço, fazendo com que tudo ocorra conforme especificado nas necessidades de negócio. Nessa fase ainda encontramos os processos de planejamento e suporte da transição, mudanças, liberação, implantação, configuração, testes e conhecimento.

O objetivo principal dessa etapa é a garantia de atendimento das necessidades de negócio com foco na modificação e na remoção de serviços.

Os processos dessa etapa são: planejamento e suporte da transição do serviço, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação, configuração e ativos de serviço, validação e testes de serviços, avaliação da mudança e gerenciamento do conhecimento.

5.2 Processos da transição de serviços de TI

5.2.1 Processos de planejamento e suporte da transição

Esse é praticamente o primeiro processo da etapa de transição de serviços de TI. Criado na edição de 2011 do modelo Itil, tem como objetivo o planejamento da transição dos serviços e a coordenação dos recursos necessários.

O foco desse processo é a orientação de aspectos fundamentais e críticos para o sucesso no planejamento inicial da transição de serviços de TI. Assim, suas tarefas permeiam todos os processos do ciclo de transição de serviços de TI, compreendendo definição estratégica da transição, preparação da transição, planejamento da transição do serviço individual e provisão do suporte para os processos de transição de serviço.

5.2.2 Processos de gerenciamento de mudanças

Vejamos o que dizem Magalhães e Pinheiro sobre o gerenciamento de mudanças.

A aceleração das mudanças no ambiente de negócios onde a organização atua e a necessidade da constante atualização da infraestrutura de TI fazem com que a mudança seja a única constante na atualidade. Assim, cresce a necessidade do gerenciamento adequado das mudanças no ambiente de TI, tendo como objetivos o controle das mudanças, a mitigação dos riscos e a garantia de disponibilidade dos serviços de TI. O processo de gerenciamento de mudança da Itil é projetado para agir como um processo de planejamento e controle. O planejamento e controle apropriados asseguram que a execução da mudança ocorra sem interromper, ou pelo menos interrompendo o mínimo possível para a execução das atividades da mudança, a operação dos serviços de TI. A experiência demonstra que uma proporção elevada dos problemas com qualidade dos serviços de TI ocorre após alguma mudança. Mudanças na infraestrutura de TI muitas vezes resultam em sérios problemas, que custam muito mais para retificar do que o próprio custo real da mudança. Tais problemas podem causar enormes prejuízos, de modo que as organizações e os clientes estão cada vez mais relutantes em aceitá-los (MAGALHÃES; PINHEIRO, 2007, p. 211).

Há um certo consenso entre especialistas de gestão de TI que afirmam ser esse um dos processos mais críticos do gerenciamento de serviços de TI. Isso acontece porque é esse o processo que garante o uso dos métodos e dos procedimentos necessários para a diminuição (e até eliminação) de impactos gerados no negócio por parte das mudanças nos serviços de TI.

Tecnologia da Informação é o tipo de recurso extremamente sujeito a mudanças. A cada dia descobrem-se novas ferramentas, além de as necessidades de negócios demandarem quase que continuamente adequações na infraestrutura de TI e nos serviços prestados pela área. Tais adequações são entendidas como mudanças, que também podem ser justificadas com base em outras necessidades.

De modo geral, há três motivos que desencadeiam um processo de mudança na TI:

- necessidade de criação de novos serviços, alterações no escopo de serviços e até remoção ou obsolescência dos serviços de TI;
- falhas em serviços de TI que geram a necessidade de modificar um serviço para sua correção;

- ação proativa de melhoria em um serviço prestado pela área de TI a fim de se evitar incidentes.

Essas solicitações de mudanças sempre precisam ser avaliadas, justificadas e autorizadas, de modo que a mudança, propriamente dita, seja adequadamente planejada e implementada sem gerar impactos negativos nos negócios das organizações.

Observação

Um processo de mudança também é conhecido no mercado pelo acrônimo Imac, que representa as iniciais das palavras em inglês installation, move, add e change.

É comum a categorização das mudanças em quatro tipos: mudança estratégica, mudança táticas, mudança operacional ou mudança técnica. O quadro a seguir apresenta detalhes dessas mudanças.

Quadro 5 – Categorização, características e origem da mudança

Categoria da mudança	Características	Origem
Mudança estratégica	Impacta serviços estratégicos. Causa perdas financeiras. Causa implicações legais. Afeta a imagem da empresa.	Estratégia de serviços.
Mudança tática	Impacta serviços que atendem a área comercial.	Estratégia de serviços.
Mudança operacional	Impacta serviços de suporte da empresa.	Desenho de serviços. Melhoria continuada do serviço.
Mudança técnica	Impacta componentes de TI.	Operação de serviços.

Fonte: Freitas (2013, p. 245).

Para que ocorra uma mudança, é necessário que haja um documento intitulado Proposta de Mudança, que contém a proposta de avaliação inicial de uma eventual mudança de um serviço de TI e um pequeno descritivo de impactos e riscos, mas tudo colocado de modo relativamente preliminar, precedendo, assim, a Requisição de Mudança (RDM).

A RDM é um documento contendo um pedido formalizado de uma mudança, trazendo detalhes importantes para uma análise mais detalhada que habilite uma aprovação em conformidade com os requisitos e necessidades de negócio. Em uma RDM encontram-se: iniciador, descrição e identificação

dos itens de configuração que guardam relação com a mudança, razão da mudança, cronograma, versão, prioridades, impacto e riscos, além de assinaturas e autorização, entre outros.

Uma RDM, normalmente, encontra-se detalhada também em um registro de mudança, que objetiva uma documentação do ciclo de vida da mudança, bem como uma referência aos componentes de TI que serão afetados pelo processo. Esses registros são armazenados em um sistema de gerenciamento da configuração (SGC), que nada mais é que uma composição de ferramentas e bancos de dados utilizados para o gerenciamento de informações da configuração de um provedor de serviços de TI.

Em algumas situações pode ser necessária uma revisão na mudança proposta, considerando sempre a sua relevância e os relacionamentos com solicitações anteriores. Todas as informações da RDM precisam ser verificadas na revisão, de modo que qualquer inexatidão de informações ou impraticabilidade da execução da mudança seja considerada e, conseqüentemente, gere-se uma devolução para o solicitante, com as devidas justificativas.

Também há uma etapa de avaliação da mudança em que se deve considerar uma análise de impacto dos sete Rs da mudança por meio das perguntas a seguir.

- Quem **requisitou** a mudança?
- Qual é a **razão** da mudança?
- Qual é o **retorno** da mudança?
- Quais são os **riscos** envolvidos na mudança?
- Quais são os **recursos** requeridos para entregar a mudança?
- Quem é o **responsável** por construir, testar e implementar a mudança?
- Qual é o **relacionamento** entre essa e outras mudanças?

Após a avaliação, ocorre, então, a autorização formal da mudança (considerando categorização, impacto e unidade de negócio impactada). Após a autorização da mudança, se dá todo o planejamento e a determinação da janela de mudança, de acordo com a RDM.

Os últimos dois passos no processo de mudança consistem em coordenar a implantação da mudança e revisar/fechar a RDM. Na coordenação da implantação, são asseguradas as implantações das mudanças conforme a agenda e a execução de todos os testes. Na última etapa, os resultados devem ser registrados e comunicados para avaliação dos responsáveis pela coordenação da implantação da mudança e para o gerente de mudanças. A RDM é, então, fechada e o log é armazenado.

A figura a seguir apresenta todo o processo do gerenciamento de mudanças de serviços de TI.

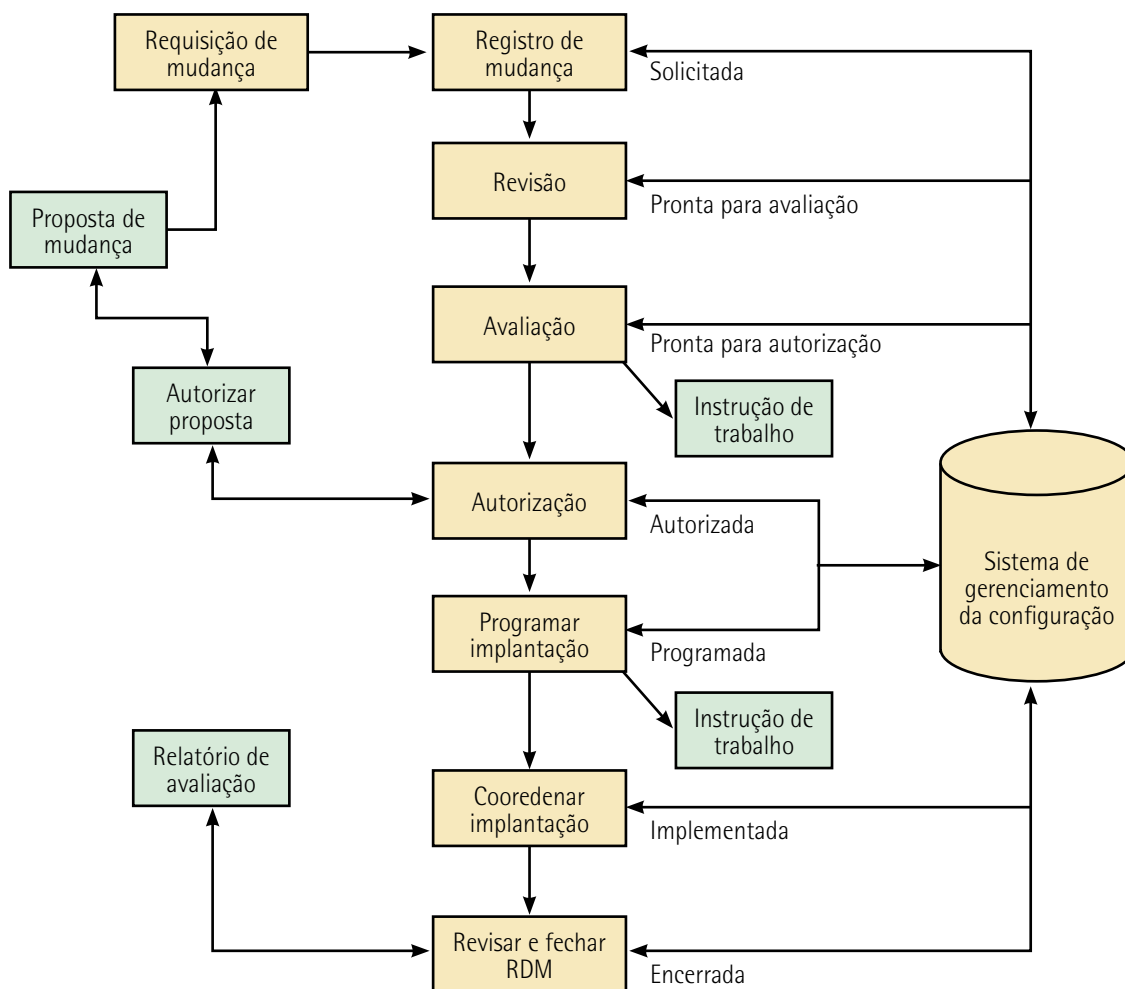


Figura 18 – Processo de gerenciamento da mudança

5.2.3 Processos de gerenciamento de liberação e implantação

O processo de gerenciamento de liberação e implantação corresponde a planejamento, controle, testes e implantação de liberação que garantam as funcionalidades solicitadas pelas áreas de negócio, não esquecendo da proteção da inteireza dos serviços em operação.



Uma liberação é conceituada como uma RDM que foi construída, testada e aprovada.

As principais atividades do processo de gerenciamento de liberação e implantação são: planejamento da liberação e implantação, construção da liberação e teste, além de revisão e encerramento da implantação.

5.2.4 Processos de gerenciamento de configuração e ativo de serviço

O processo de gerenciamento da configuração e ativo de serviço tem como principal objetivo a garantia da informação disponível, precisa, consistente e com alto grau de confiabilidade sobre a entrega de serviços de TI, bem como suas configurações e seus relacionamentos.

Esse processo mantém uma base de dados denominado banco de dados de gerenciamento da configuração (BDGC), que armazena os atributos e os relacionamentos de um item de configuração (IC). Um IC é um componente, físico ou lógico, contendo identificação única e útil na entrega do serviço de TI. Os atributos de IC são: nome, tipo, descrição, versão, fabricante, status, local, responsável, dados históricos e nível de serviço associado, entre outros.

5.2.5 Outros processos da etapa de transição dos serviços de TI

A etapa de transição dos serviços de TI ainda possui como processos integrantes: validação e testes de serviço, avaliação da mudança e gerenciamento do conhecimento.

O processo de validação e testes de serviço objetiva o planejamento e a implementação de um processo estruturado de testes e de validação que visam à garantia do atendimento das mudanças aos requisitos desenhados na etapa de desenho do serviço.

O processo de avaliação da mudança objetiva avaliar de modo apropriado o desempenho de uma mudança de um serviço de TI, considerando uma comparação do desempenho atual com a performance planejada.

O processo do gerenciamento da configuração tem como objetivo o compartilhamento de perspectivas, ideias, experiências e informação, de modo a garantir a disponibilidade desses aspectos para o processo de tomada de decisão e para a melhoria da eficiência dos serviços de TI.

Exemplo de aplicação

Se a sua empresa precisasse efetuar uma mudança de todos os computadores em uso, como você descreveria a requisição de mudança (RDM)?

6 OPERAÇÃO E MELHORIA DE SERVIÇOS

6.1 Gestão da operação dos serviços de TI

6.1.1 Operação de serviços de TI

A operação do serviço é considerada a quarta etapa do ciclo de vida do serviço. O foco dessa etapa é manter o serviço em operação, conforme todos os requisitos de negócio. Nessa fase encontramos os processos relativos a incidentes, eventos, requisição, problemas e acesso. Nessa fase também encontramos

as funções de gerenciamento técnico, gerenciamento de operações de TI, gerenciamento de aplicações e da central de serviços (muito conhecida pelo seu nome em inglês service desk).

A etapa da estratégia de serviços efetua o desdobramento dos objetivos da corporação em um portfólio de serviços de TI. A etapa do desenho de serviços concebe, desenha e arquiteta serviços de TI que precisam constar em um catálogo de serviços de TI. A etapa da transição implementa esses serviços, constantes do catálogo de serviços. A etapa operação do serviço está relacionada às tarefas que garantem o funcionamento e a operação dos serviços de TI.

O objetivo dessa etapa é assegurar a satisfação e a confiança dos clientes na entrega de serviços de TI, de modo a diminuir o impacto nas tarefas do ambiente organizacional. A importância dessa etapa está fortemente ligada ao fato de a operação ser a interface direta entre os clientes que recebem os serviços de TI e o provedor de serviços de TI.

Nesse ciclo, encontra-se uma série de ações com o objetivo de balancear visão interna de TI e visão externa de negócio; isso porque a área de TI ainda tem uma visão muito técnica, e as áreas de negócio têm uma visão muito distante de questões técnicas. O desafio também é balancear estabilidade e responsividade, porque não há o menor sentido em planejar e desenhar bem os serviços se esses mesmos serviços não são entregues. Outro desafio é balancear a qualidade de serviços entregues pela TI e os custos associados a esses serviços.

Existem alguns conceitos importantes para o melhor entendimento da etapa de operação dos serviços de TI, descritos a seguir.

- Evento: é um alerta gerado por uma notificação relativa a um IC, requerendo uma ação das equipes de operações de TI.
- Incidente: trata-se de uma interferência que gera uma parada não planejada em um serviço de TI ou, pelo menos, uma redução de sua qualidade (quando em comparação com o acordo de nível de serviço).
- Problema: é a causa raiz de um ou mais incidentes. Essa causa raiz, normalmente, não é conhecida no momento do registro do problema.
- Causa raiz: trata-se de uma causa desconhecida de um incidente ou um problema.
- Registro de incidente: é uma documentação que contém os detalhes de um incidente.
- Registro e problema: é uma documentação que contém os detalhes de um problema.
- Solução de contorno: é um tipo de solução que reduz ou elimina impactos de um incidente ou problema.

6.1.2 Processos de gerenciamento de eventos

Vejamos o que diz Freitas sobre os processos de gerenciamento de eventos.

Um evento pode indicar que algo não está de acordo com a operação normal do serviço ou descumprindo um nível de serviço acordado. Eventos também podem indicar uma determinada informação vital para operação de um serviço, como uma confirmação de que um job rodou com êxito, ou podem indicar uma necessidade de intervenção, como a troca da mídia de backup ou atualização de patch, por exemplo. Há uma grande diferença entre gerenciamento de eventos e monitoramento. Muitas empresas investem em soluções de monitoramento e montam estruturas com televisores de plasma, LCD ou telões com a imagem da ferramenta de monitoramento projetada. Porém, quando uma falha é identificada pelo monitoramento, não há um processo definido sobre o que fazer a seguir. O gerenciamento de eventos utiliza informações do monitoramento para indicar os passos seguintes a serem tomados após a identificação dos eventos (FREITAS, 2013, p. 302).

O processo de gerenciamento de eventos é a detecção de eventos relacionados ao ciclo de vida do serviço de TI de modo a encaminhar ações de controle coordenadas para o direcionamento da tratativa dos eventos.

Esse é um processo incluído na versão 3 do framework Itil e estimula a prática de ações proativas que indicam que algo não está de acordo com o dia a dia normal da operação do serviço de TI relacionado a esse evento.

Entre os eventos que são monitorados nesse processo, é possível citar: tentativas de acesso não autorizado aos sistemas, alerta de vírus, controle de uso de licença de software, limites de desempenho de sistemas, de aplicações, de banco de dados e de rede, alertas de indisponibilidade em ICs, condições predeterminadas como identificação de erros em log ou jobs que não rodaram em determinado momento e mudanças nos atributos de um IC sem uma requisição de mudança autorizada relacionada ao IC.

As atividades do processo de gerenciamento de eventos são: ocorrência do evento, notificação do evento, detecção do evento, registro do evento, primeiro nível de correlação e filtro do evento, significância do evento, segundo nível de correlação do evento, selecionar reação, revisar ações e fechar evento.

6.1.3 Processos de gerenciamento de incidentes

O processo de gerenciamento de incidentes é um dos mais antigos, encontrados em praticamente todas as versões e edições da Itil. O objetivo desse processo é a restauração adequada e rápida da operação normal dos serviços de TI. Isso, para minimizar os impactos negativos nos negócios de uma corporação, de modo a garantir que o nível de serviço acordado seja preservado.



Lembrete

Incidente é uma interferência na operação de um serviço de TI, gerando uma parada não planejada ou uma redução indesejada na qualidade (quando comparado com o nível de serviço acordado).

Para bem gerenciar esse processo delicado, é necessário o estabelecimento de um modelo para o atendimento de incidentes, auxiliando, suportando e direcionando corretamente o incidente para a equipe responsável pelo encaminhamento da solução.

Os incidentes podem ser classificados em: aberto, em progresso, resolvido ou fechado. O incidente aberto é aquele que foi registrado, mas ainda não encaminhado para a equipe competente que implementará a solução. O incidente em progresso é aquele que está sendo investigado e resolvido. O incidente resolvido é aquele cuja resolução foi aplicada, mas ainda não validada pelo cliente. O incidente torna-se fechado quando a resolução foi implementada e o cliente já tomou conhecimento.

As atividades do processo de gerenciamento do incidente são: identificação do incidente, registro de incidente, categorização do incidente, priorização do incidente, diagnóstico inicial do incidente, escalção do incidente, integração e diagnóstico do incidente, resolução e recuperação do incidente, além de fechamento do incidente.

A identificação do incidente é fundamental para o bom andamento do processo. Nela o incidente é identificado por qualquer que seja o canal de comunicação. O registro do incidente pode ocorrer por meio de um sistema em que é mantido todo o histórico (para cooperar com amadurecimento das experiências).

A categorização dos incidentes pode ocorrer com base em uma escala de níveis. A priorização do incidente ocorre segundo uma relação que denota o risco relacionado à urgência e ao impacto causado no negócio. O quadro a seguir mostra um exemplo de priorização.

Quadro 6 – Priorização de incidentes

Gravidade (impacto)	Urgência (prazo)	Tendência (agravamento)	Prioridade
Muito alto	Imediata	Piora imediata	1
Alto	Urgência média	Piora rápida	2
Médio	Urgência baixa	Piora lenta	3
Baixo	Atendimento normal	Piora muito lenta	4
Muito baixo	Pode aguardar	Piora estagnada	5

Fonte: Freitas (2013, p. 314).

A atividade de diagnóstico inicial consiste na análise das características desse incidente tendo em vista a identificação do melhor modelo. A escalação do incidente ocorre após o diagnóstico, podendo ser feita uma escalação funcional ou uma escalação hierárquica. A investigação e diagnóstico do incidente, a resolução/recuperação do incidente e o fechamento completam as atividades.

6.1.4 Outros processos da etapa de operações de serviços de TI

Os outros processos da etapa de operações de serviços de TI são: cumprimento de requisição, gerenciamento de problemas e gerenciamento de acesso.

O objetivo do processo de cumprimento de requisições é executar as requisições de serviços que não estão relacionados aos incidentes. As atividades desse processo são: recepção da requisição de serviço, registro e validação da requisição de serviços, categorização, priorização de requisição, revisão de requisição, execução do modelo de requisição de serviço e fechamento da requisição.

O processo de gerenciamento de problemas tem como objetivo prevenir a ocorrência de problemas por meio da eliminação da recorrência de incidentes. As atividades desse processo incluem: detecção do problema, registro do problema, categorização do problema, priorização do problema, investigação do problema, implementação da solução de contorno, busca do erro conhecido, resolução do problema e fechamento do problema.

O processo de gerenciamento de acesso é responsável pela provisão de direitos de uso dos serviços ao usuário com base em políticas de acesso definidas no gerenciamento de segurança da informação. As atividades desse processo incluem: recepção de requisição de acesso, verificação de acesso, prover permissões, monitorar status de identidades, registro e rastreamento de acessos, além de remoção e restrição de permissão.

6.1.5 Funções do ciclo de operação do serviço

As funções dentro da gestão de serviços de TI constituem equipes e ferramentas que executam os processos de TI. As funções presentes na etapa da operação de serviços de TI são: gerenciamento técnico, gerenciamento de operações de TI, gerenciamento de aplicações e da central de serviços (como já dito, muito conhecida pelo seu nome em inglês service desk).

A principal função é o service desk, que tem o objetivo de ser o ponto único de contato dos usuários de TI com a área de TI, sendo responsável pela restauração da operação normal dos serviços assim que possível.



Saiba mais

Conheça um pouco sobre os processos que integram cada etapa do ciclo de vida de um serviço de TI lendo a obra indicada a seguir:

FREITAS, M. A. S. *Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI*. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

6.2 Melhoria dos serviços de TI

6.2.1 Melhoria continuada de serviços de TI

Essa etapa do ciclo de vida do serviço é responsável pela melhoria continuada do alinhamento estratégico dos serviços de TI com os negócios e os seus requisitos. A ideia dessa fase é a busca de eficiência e eficácia em todos os processos de gerenciamento de serviços de TI (por isso convém dizer que esse ciclo praticamente permeia todos os outros).

Os dois grandes motivadores para a melhoria continuada de serviços de TI são os motivadores de negócio e os motivadores técnicos. Os motivadores de negócio se justificam pela necessidade do alinhamento da TI tendo em vista o atendimento da governança corporativa. Os motivadores técnicos estão relacionados às necessidades de novas tecnologias e ao desempenho dos serviços de TI, além da garantia do adequado uso da tecnologia alinhada àquilo que é mais moderno em serviços de TI.

6.2.2 Sete passos da melhoria continuada

Os sete passos da melhoria continuada de serviço representam o processo dessa fase. Seus objetivos são a identificação, a definição, a coleta, o processamento, a análise, a apresentação e a implementação de melhorias na gestão de serviços de TI. Os passos são descritos a seguir.

- Passo 1: definição do que será medido.
- Passo 2: definição do que pode ser medido.
- Passo 3: coleta de dados.
- Passo 4: processamento de dados.
- Passo 5: análise de dados.
- Passo 6: apresentação e utilização das informações.
- Passo 7: implementação de ações corretivas.



Saiba mais

Para conhecer um pouco mais sobre o modelo Itil que apresenta todos esses processos, acesse o site indicado a seguir:

<<http://www.ital.org.uk/>>.



Resumo

Foram apresentados os processos e as funções que compõem a terceira etapa (transição de serviços), a quarta etapa (operação de serviços) e a quinta etapa (melhoria continuada dos serviços de TI).

A transição do serviço é a terceira etapa do ciclo de vida do serviço. Na estratégia, compreendem-se as necessidades de negócios. No desenho, a estratégia é traduzida em serviço. Na transição, ocorre a migração do serviço para o ambiente de produção. Nessa fase, a ideia é não impactar o cliente com a entrada do novo serviço, fazendo com que tudo ocorra conforme especificado nas necessidades de negócio. Nessa fase ainda encontramos os processos de planejamento e suporte da transição, mudanças, liberação, implantação, configuração, testes e conhecimento.

Considerada a fase mais próxima do cliente, a operação do serviço é a quarta etapa do ciclo de vida do serviço. Seu foco é manter o serviço em operação, conforme todos os requisitos de negócio. Nessa fase, encontramos os processos de incidentes, eventos, requisição, problemas e acesso. Também encontramos as funções de gerenciamento técnico, gerenciamento de operações de TI, gerenciamento de aplicações e da central de serviços (muito conhecida pelo seu nome em inglês service desk).

A última etapa é a melhoria de serviço continuada. O objetivo dessa fase é a busca da qualidade dos serviços de TI, conservando o alinhamento estratégico da TI. Busca-se, ainda, a identificação de formas para melhorar a utilidade e a garantia dos serviços entregues pela área de TI.



Exercícios

Questão 1. (AOCF 2012) A função da Transição de Serviço da ITIL v3 é:

- A) mover os serviços para o ambiente de produção.
- B) ser o eixo central que move todas as outras fases.
- C) desenhar o serviço levando em consideração os objetivos de utilidade e garantia.
- D) avaliar os serviços e identificar as formas de melhorar sua utilidade e garantia de suporte aos objetivos do negócio.

E) gerenciar os serviços em produção para assegurar que seus objetivos de utilidade e garantias sejam alcançados.

Resposta correta: alternativa A.

Análise das alternativas

A) Alternativa correta.

Justificativa: implantação dos serviços em produção, com base nas especificações do Desenho de Serviço. Efetiva a transição de serviços novos e modificados para operações implementadas. Envolve não apenas a implementação, mas também a modificação do desenho, quando for detectada essa necessidade. Foco em todos os aspectos dos serviços (incluindo suporte em caso de falhas).

B) Alternativa incorreta.

Justificativa: não é o eixo central.

C) Alternativa incorreta.

Justificativa: não desenha o serviço levantado.

D) Alternativa incorreta.

Justificativa: não avalia.

E) Alternativa incorreta.

Justificativa: não gerencia.

Questão 2. (FCC 2013) Considere as afirmativas sobre o processo de Gerenciamento de Mudança da ITIL v3.

I – O processo de mudança começa com uma RDM (Requisição de Mudança). A RDM é avaliada em relação à conformidade, sua necessidade, se já não havia outro registro aberto. Depois da análise e avaliação, o gerente de mudanças tem autonomia para decidir pela sua implementação, sem o aval do comitê consultivo, priorizando-a com base no impacto e na urgência.

II – Os resultados esperados da aplicação deste processo incluem a redução de erros em serviços novos ou alterados, maior velocidade e precisão na realização de mudanças e a priorização de mudanças para que haja maior benefício para o negócio.

III – O objetivo deste processo é assegurar que mudanças sejam feitas de forma controlada. Os riscos devem ser mapeados e gerenciados. O escopo deste processo cobre as mudanças que ocorrem na base de ativos de serviço e itens de configuração e é restrito ao estágio de Transição de Serviços apenas.

Está correta o que se afirma apenas em:

- A) I e II.
B) II e III.
C) I e III.
D) II.
E) III.

Resolução desta questão na plataforma.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.