

## **1.Procedimentos operacionais e responsabilidades**

A fim de manter efetivos o gerenciamento e o controle de TI de uma organização, é importante documentar os procedimentos para a operação dos equipamentos e atribuir a responsabilidade das atividades de trabalho, tais como a forma como os computadores são ligados e desligados, fazer backups, manutenções, processar correspondências entre outras.

Um procedimento operacional inclui, por exemplo:

- Como lidar com a informação
- Como, quando e quais backups são feitos
- Pessoas de contato no caso de um cliente
- Gestão de trilhas de auditoria e arquivos de log

A principal finalidade de um procedimento operacional é assegurar que não haja mal-entendimentos acerca da forma no qual o equipamento deve ser operado. Não importa se for um robô de solda, um programa que controla uma estação elétrica ou um programa de contabilidade. As trilhas de auditoria e os arquivos de log do sistema mantêm um registro de todos os eventos e ações que ocorrem no sistema e na rede. Esses arquivos são armazenados em um local seguro e não podem, em teoria, ser modificados. No caso de problemas, esses arquivos são muitas vezes cruciais para a descoberta do que deu errado.

## **2.Gerenciamento de mudanças**

A implementação de uma mudança pode levar a uma situação de “beco sem saída”. Tanto implementar quanto não implementar uma mudança envolve risco. Essa situação pode ocorrer no caso de uma vulnerabilidade conhecida. Não instalar uma atualização necessária é um risco, à medida que a vulnerabilidade pode ser explorada e levar a interrupções na infraestrutura. Por outro lado, instalar a atualização também é um risco, uma vez que circunstâncias imprevisíveis podem levar a interrupções. O risco potencial de não instalar uma atualização de segurança é determinado pelo ISO (Information Security Officer), enquanto os riscos associados à mudança devem ser avaliados pelo gerente do sistema.

Se mudanças tiverem que ser feitas a serviços de TI e sistemas de informação, então elas devem ser cuidadosamente consideradas, de forma antecipada, e conduzida de forma controlada. No gerenciamento de serviços de TI e também na estrutura do ITIL, este processo é chamado de gerenciamento de mudanças.

O gerenciamento de mudanças coordena e monitora as alterações em sistemas. São frequentemente mudanças que foram planejadas de forma antecipada. Uma mudança tem consequências que devem ser compreendidas e preparadas com antecedência. O staff deve aprender a trabalhar com a nova versão. Formulários padrão

devem ser modificados, e o pessoal da central de atendimento deve ser treinado para ser capaz de continuar ser cuidadosamente testado.

Sistemas de produção devem ser alterados apenas se houver razões substanciais para isso, tais como um risco aumentado para o sistema. Atualizar sistemas para a última versão do sistema operacional ou aplicação nem sempre é do interesse de uma empresa, uma vez que isso pode resultar em maior vulnerabilidade e instabilidade.

### **3. Gerenciamento da capacidade**

É necessário identificar e monitorar os requisitos de capacidade dos sistemas de TIC das organizações, para prevenir interrupções indesejadas devido à falta de largura de banda, espaço em disco, alocação de memória e a capacidade de processamento. O gerenciamento da capacidade também é sobre definir e monitorar desempenho e espaço de bancos de dados e consumo de memória. Um cuidado especial deve ser dado aos sistemas críticos. A infraestrutura do ITIL é um processo definido para o gerenciamento da capacidade.