

PROCESSOS E OBJETIVOS DE CONTROLE DE PLANEJAR E ORGANIZAR (PO)

PO1: DEFINIR PLANO ESTRATÉGICO DE TI

- PO1.1: gerenciamento do valor de TI
- PO1.2: alinhamento entre TI e negócio
- PO1.3: avaliação da capacidade e performance atual
- PO1.4: plano estratégico de TI
- PO1.5: planos táticos de TI
- PO1.6: gerência portfólio de TI

PO2: DEFINIR ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO

- PO2.1: modelo corporativo de arquitetura da informação
- PO2.2: dicionário de dados corporativo e regras de sintaxe de dados
- PO2.3: esquema de classificação dos dados
- PO2.4: gerenciamento de integridade

PO3: DETERMINAR DIREÇÃO TECNOLÓGICA

- PO3.1: planejar direção tecnológica
- PO3.2: plano da infraestrutura tecnológica
- PO3.3: monitorar tendências futuras e regulamentação
- PO3.4: padrões tecnológicos
- PO3.5: conselho da arquitetura de TI

PO4: DETERMINAR PROCESSOS DE TI, ORGANIZAÇÃO E RELACIONAMENTO

- PO4.1: framework de processos de TI
- PO4.2: comitê de estratégia de TI
- PO4.3: comitê de direcionamento de TI
- PO4.4: colocação organizacional da Fundação da TI
- PO4.5: estrutura organizacional da TI
- PO4.6: estabelecimento de papéis e responsabilidades
- PO4.7: responsabilidade pelo controle de qualidade de TI
- PO4.8: responsabilidade por riscos, segurança e aderência
- PO4.9: propriedade sobre sistemas e dados
- PO4.10: supervisão
- PO4.11: segregação de funções
- PO4.12: equipe
- PO4.13: pessoas-chave na TI
- PO4.14: procedimento e políticas para contratados
- PO4.15: relacionamentos

PO5: GERENCIAR INVESTIMENTOS DE TI

- PO5.1: framework de gerenciamento financeiro
- PO5.2: priorização de acordo com o orçamento
- PO5.3: orçamento de TI
- PO5.4: gerenciamento de custos
- PO5.5: gerenciamento de benefícios

PO6: COMUNICAR METAS GERENCIAIS E DIRECIONAMENTO

- PO6.1: política de TI e ambiente de controle

PO6.2: riscos corporativos de TI e framework de controle
PO6.3: gerenciamento de políticas de TI
PO6.4: aplicação de políticas, padrões e procedimentos
PO6.5: comunicação dos objetivos de TI e direcionamento

PO7: GERENCIAR RECURSOS HUMANOS DE TI

PO7.1: contratação e retenção de pessoal
PO7.2: competências pessoais
PO7.3: papéis
PO7.4: treinamento
PO7.5: dependência sobre indivíduos
PO7.6: procedimentos de autorização pessoal
PO7.7: avaliação de performance dos colaboradores
PO7.8: mudanças de emprego e desligamentos

PO8: GERENCIAR QUALIDADE

PO8.1: sistema de gerenciamento de qualidade
PO8.2: padrões de TI e práticas de qualidade
PO8.3: padrões de desenvolvimento e aquisição
PO8.4: foco no cliente
PO8.5: melhoria contínua
PO8.6: medição de qualidade, monitoramento e revisão

PO9: AVALIAR E GERENCIAR RISCOS DE TI

PO9.1: framework de gerenciamento de riscos de TI
PO9.2: estabelecimento do contexto dos riscos
PO9.3: identificação de eventos
PO9.4: avaliação de riscos
PO9.5: resposta a riscos
PO9.6: manutenção e monitoramento de um plano de ação de riscos

PO10: GERENCIAR PROJETOS

PO10.1: framework de gerenciamento de programas
PO10.2: framework de gerenciamento de projetos
PO10.3: abordagem de gerenciamento de projetos
PO10.4: comprometimento das partes interessadas
PO10.5: declaração do escopo dos projetos
PO10.6: fase de iniciação dos projetos
PO10.7: plano integrado de projetos
PO10.8: recursos dos projetos
PO10.9: gerenciamento de riscos dos projetos
PO10.10: plano de qualidade dos projetos
PO10.11: controle de mudança dos projetos
PO10.12: planejamento de métodos de segurança dos projetos
PO10.13: medição de performance, relatórios e monitoramento de projetos
PO10.14: encerramento dos projetos

PROCESSOS E OBJETIVOS DE ADQUIRIR E IMPLEMENTAR (AI)

AI1: IDENTIFICAR SOLUÇÕES AUTOMATIZADAS

AI1.1: definição e manutenção do funcionamento do negócio e requisitos técnicos

AI1.2: relatório de análise de riscos

AI1.3: estudo de viabilidade e formulação de cursos de ação alternativos

AI1.4: aprovação de estudos e viabilidade de requisitos

AI2: ADQUIRIR E MANTER SOFTWARE APLICATIVO

AI2.1: design de alto nível

AI2.2: design detalhado

AI2.3: controle e auditabilidade de aplicativos

AI2.4: segurança e disponibilidade de aplicativos

AI2.5: configuração e implementação de software adquirido

AI2.6: maior upgrades em sistemas existentes

AI2.7: desenvolvimento de software

AI2.8: controle de qualidade de software

AI2.9: gerenciamento de requisitos de aplicativos

AI2.10: manutenção de software

AI3: ADQUIRIR E MANTER INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

AI3.1: plano de aquisição da infraestrutura tecnológica

AI3.2: disponibilidade e projeção de recursos da infraestrutura

AI3.3: manutenção da infraestrutura

AI3.4: viabilidade do ambiente de testes

AI4: HABILITAR OPERAÇÃO E USO

AI4.1: planejamento para soluções operacionais

AI4.2: transferência de conhecimento para as gerências de negócio

AI4.3: transferência de conhecimento para usuários finais

AI4.4: transferência de conhecimento para operação e equipes de suporte

AI5: OBTENÇÃO DE RECURSOS DE TI

AI5.1: controle de aplicações

AI5.2: gerenciamento de contratos de fornecedores

AI5.3: seleção de fornecedores

AI5.4: aquisição de recursos de TI

AI6: GERENCIAR MUDANÇAS

AI6.1: padrões e procedimentos de mudança

AI6.2: avaliação de impacto, priorização e autorização

AI6.3: mudanças emergenciais

AI6.4: acompanhamento de mudança de status e relatórios

AI6.5: fechamento e documentação da mudança

AI7: INSTALAR E VALIDAR SOLUÇÕES E MUDANÇAS

AI7.1: treinamento

AI7.2: plano de testes

AI7.3: plano de implementação

AI7.4: ambiente de testes

AI7.5: conversão de sistemas e dados

AI7.6: testes das mudanças
AI7.7: teste de aceitação final
AI7.8: promoção para produção
AI7.9: revisão pós-implementação

PROCESSOS E OBJETIVOS DE CONTROLE DE ENTREGAS E SERVIÇOS (DS)

DS1: DEFINIR E GERENCIAR NÍVEIS DE SERVIÇO

DS1.1: framework de gerenciamento de nível de serviço
DS1.2: acordos de nível de serviço
DS1.3: acordos de nível operacional
DS1.4: monitoramento e porte sobre os níveis de serviços alcançados
DS1.5: revisão dos acordos de nível de serviço e contratos

DS2: GERENCIAR SERVIÇOS DE TERCEIROS

DS2.1: identificação de todos os relacionamentos com fornecedores
DS2.2: gerenciar o relacionamento com fornecedores
DS2.3: gerenciar o risco dos fornecedores
DS2.4: monitorar a performance dos fornecedores

DS3: GERENCIAR PERFORMANCE E CAPACIDADE

DS3.1: planejamento de performance e capacidade
DS3.2: performance e capacidade atual
DS3.3: performance e capacidade futura
DS3.4: disponibilidade dos recursos de TI
DS3.5: monitoramento e relatórios

DS4: GARANTIR A CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

DS4.1: framework de continuidade de TI
DS4.2: plano de continuidade de TI
DS4.3: recursos críticos de TI
DS4.4: manutenção do plano de continuidade de TI
DS4.5: teste do plano de continuidade de TI
DS4.6: treinamento do plano de continuidade de TI
DS4.7: distribuição do plano de continuidade de TI
DS4.8: recuperação e retomada dos serviços de TI
DS4.9: armazenamento externo de backup
DS4.10: revisão pós-retomada

DS5: GARANTIR A SEGURANÇA DO SISTEMA

DS5.1: gerenciamento de segurança de TI
DS5.2: plano de segurança de TI
DS5.3: gerenciamento de identidade
DS5.4: gerenciamento de contas de usuários
DS5.5: testes de segurança, fiscalização e monitoramento
DS5.6: definição de incidentes de segurança
DS5.7: proteção da tecnologia de segurança
DS5.8: gerenciamento das chaves de criptografia
DS5.9: prevenção, detecção e correção de SW malicioso

DS5.10: segurança de redes
DS5.11: troca de dados importantes

DS6: IDENTIFICAR E ALOCAR CUSTOS

DS6.1: definição dos serviços
DS6.2: contabilidade de TI
DS6.3: modelos de custos e cobranças
DS6.4: manutenção do modelo de custos

DS7: EDUCAR E TREINAR USUÁRIOS

DS7.1: identificação da necessidade de educação e treinamento
DS7.2: entrega de treinamento e educação
DS7.3: avaliação do treinamento recebido

DS8: GERENCIAR A CENTRAL DE SERVIÇOS E INCIDENTES

DS8.1: central de serviços
DS8.2: registro das solicitações dos usuários
DS8.3: escalção de incidentes
DS8.4: fechamento de incidentes
DS8.5: relatório e análises de tendência

DS9: GERENCIAR A CONFIGURAÇÃO

DS9.1: repositório de configuração e referência
DS9.2: identificação e manutenção dos itens de configuração
DS9.3: revisão da integridade da configuração

DS10: GERENCIAR PROBLEMAS

DS10.1: identificação e alocação de problemas
DS10.2: acompanhamento de problemas e resoluções
DS10.3: fechamento de problemas
DS10.4: integração do gerenciamento de configuração, incidentes e problemas

DS11: GERENCIAR DADOS

DS11.1: requisitos de negócios para o gerenciamento de dados
DS11.2: providências para retenção e armazenamento
DS11.3: sistema de gerenciamento de biblioteca de mídias
DS11.4: descarte
DS11.5: backup e restauração
DS11.6: requisitos de segurança para gerenciamento de dados

DS12: GERENCIAR AMBIENTES FÍSICOS

DS12.1: seleção de local e layout
DS12.2: medidas de segurança física
DS12.3: acesso físico
DS12.4: proteção contra fatores ambientais
DS12.5: gerenciamento das instalações físicas

DS13: GERENCIAR OPERAÇÕES

DS13.1: procedimentos e instruções operacionais

DS13.2: agendamento de trabalhos

DS13.3: monitoramento da infraestrutura de TI

DS13.4: documentos importantes e dispositivos de saída

DS13.5: manutenção preventiva de hardware

PROCESSOS E OBJETIVOS DE CONTROLE DE MONITORAR E AVALIAR (ME)

ME1: MONITORAR E AVALIAR PERFORMANCES DE TI

ME1.1: abordagem de monitoramento

ME1.2: definição de coleções de dados de monitoramento

ME1.3: métodos de monitoramento

ME1.4: avaliação da performance

ME1.5: relatórios para a alta administração e executivos

ME1.6: ações corretivas

ME2: MONITORAR E AVALIAR CONTROLES INTERNOS

ME2.1: framework de monitoramento de controles internos

ME2.2: revisão de supervisão

ME2.3: controle de exceções

ME2.4: controle de autoavaliação

ME2.5: segurança de controles internos

ME2.6: controles internos de terceiros

ME2.7: ações corretivas

ME3: ASSEGURAR ADERÊNCIA COM REQUISITOS EXTERNOS

ME3.1: identificação de requisitos externos de conformidade com legislação, regulamentação e contratuais

ME3.2: otimização das respostas aos requisitos externos

ME3.3: avaliação de conformidade com os requisitos externos

ME3.4: validação positiva de conformidade

ME3.5: relatórios integrados

ME4: PROMOVER GOVERNANÇA DE TI

ME4.1: estabelecimento de um framework de governança de TI

ME4.2: alinhamento estratégico

ME4.3: entrega de valor

ME4.4: gerenciamento de recursos

ME4.5: gerenciamento de riscos

ME4.6: avaliação de performance

ME4.7: auditoria independente

