



GESTÃO DE T.I.

ITIL

José Luís Padovan
jlpadovan@gmail.com

ITIL

Information Technology Infrastructure Library

O que é o ITIL ?

Information **T**echnology Infrastructure **L**ibrary

- **ITIL** é uma **biblioteca** composta por sete livros
- Apresenta uma visão **consistente** e **holística** da gestão de Serviços da Tecnologia da Informação, baseada em **processos**

ITIL Best Practice

- ITIL = Information Technology Infrastructure Library
 - Gestão de Serviços de TI (ITSM)
- Best Practice = Melhores Práticas
 - Gestão da Qualidade, Melhoria Contínua, Benchmarking
- ITIL é:
 - Conjunto abrangente, consistente e coerente de **melhores práticas**
 - Identifica os principais **processos** de gestão
 - Alinha os serviços de TI com os requisitos de **negócio**
 - Promove uma abordagem de Gestão da **Qualidade**
 - Oferece **certificação** aos profissionais
 - É **isento** de tecnologias, metodologias e ferramentas
 - É um **padrão aberto** e tornou-se padrão *de fato*
 - Mantido pelo **OGC** - Office of Government Commerce (UK)
 - Atualizado pelo **itSMF** - Forum Mundial de ITSM
 - Suporta e é suportado por **ISO**, BS, GQT, EFQM, etc



ITIL não é...

- ITIL não é uma Metodologia, é um conjunto de **Melhores Práticas**
- **Melhores Práticas:**
 - Serve de inspiração
 - Sugere onde é possível chegar (os outros já chegaram...)
 - Sugere para quê
 - Sugere por quê
 - Sugere o quê
- **Metodologia:**
 - Esclarece exatamente o quê, para quê, por quê, como, etc.
- ITIL não é o objetivo, o objetivo é **Gestão de Serviços de ICT (ITSM)**
 - O que é bom para um negócio pode não ser bom para outro

METODOLOGIA

OBJETIVO

Para que serve o ITIL

- **Alinhamento** do departamento de TI com as necessidades do negócio
- Melhoria contínua da **qualidade** baseada em análise de custo x benefício
- Estrutura de **melhores práticas**: comparação (“benchmarking”), guia, idéias, etc.
- Facilidade de **comunicação** pela padronização de termos, produtividade

ITIL



Histórico

- Desenvolvida no final dos anos 80 pela Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA), órgão do governo britânico
- Em meados dos anos 90, o ITIL foi reconhecido como um padrão *de facto* para Gestão de Serviços de ICT

Hoje

OGC – Office of Government Commerce

- Proprietário do *ITIL* (Antigo CCTA)

The Stationery Office

- Responsável pelas publicações do *ITIL*

ITSMF

- IT Service Management Forum – Apóia e influencia a indústria *IT Service Management*
- Faz sugestões de atualizações no *ITIL* ao OGC

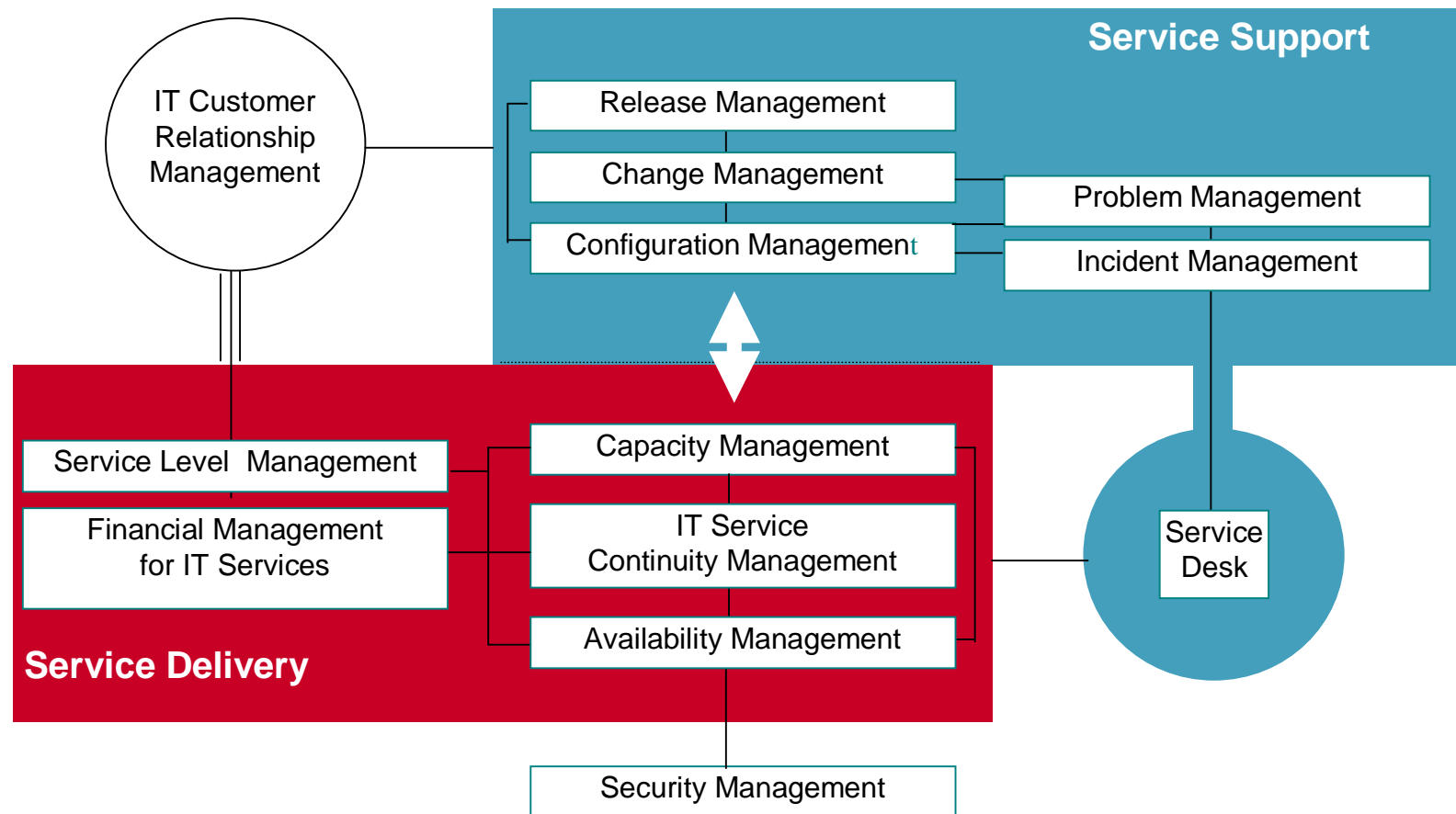
EXIN e ISEB

- Instituições autorizadas pelo OGC a administrar os processos de certificação

Assuntos Cobertos pelo ITIL

- Perspectiva de Negócio
- Planejando a Implementação do ITSM
- Prestação de Serviços de IT (Service Delivery)
- Suporte a Serviços de IT (Service Support)
- Gestão da Infraestrutura IT - Information Technology
- Gestão de Aplicações
- Gestão de Segurança

Visão Geral dos Processos ITIL



Processos envolvidos

1. Gerenciamento de Incidentes
2. Gerenciamento de Problemas
3. Gerenciamento da Configuração
4. Gerenciamento de Mudanças
5. Gerenciamento de Liberações
6. Gerenciamento da Capacidade
7. Gerenciamento Financeiro
8. Gerenciamento da Disponibilidade
9. Gerenciamento do Nível de Serviço
10. Gerenciamento da continuidade dos serviços de TI

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento de Incidentes

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

➤ Conceito

Incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou uma queda na qualidade do serviço.

➤ Origem

falha de hardware

Erro de software

Falhas da rede

Solicitação de mudança do equipamento

Problemas de desempenho

.....

Gerenciamento de Incidentes

➤ Objetivos

Assegurar o melhor uso dos recursos para dar suporte à organização durante falhas de serviço:

- registrar e acompanhar os incidentes;
- manter os registros com informações úteis e significativas;
- tratar os incidentes de maneira consistente.

✓ **Detecção**

✓ **Registro**

✓ **Classificação**

✓ **Diagnóstico**

✓ **Resolução**

✓ **Recuperação**

✓ **Encerramento**

✓ **Propriedade**

Gerenciamento de Problemas

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

➤ Conceito

Problema é a causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.

➤ Origem

ligação com fornecedores
contratos mal definidos
equipe não treinada
solução adotada não adequada

Gerenciamento de Problemas

➤ Objetivos

Assegurar que os problemas sejam identificados e solucionados.

Prevenir a ocorrência e recorrência de problemas.

Reduzir o número geral de incidentes de TI.

Minimizar o impacto de problemas e incidentes.

Assegurar a alocação correta de recursos para solucionar problemas específicos.

Assegurar que os parceiros cumpram SLA.

- ✓ **Identifica**
- ✓ **Registra**
- ✓ **Classifica**
- ✓ **Investiga**
- ✓ **Diagnostica**
- ✓ **Analisa causa raiz**
- ✓ **Elimina**

Gerenciamento de Configuração

➤ Conceito

Identificar, controlar e auditar as informações exigidas para gerenciar os serviços de TI, através da definição e manutenção de um banco de dados, seu status, ciclo de vida, relacionamentos.

➤ Escopo

Configuração de componentes
Gerenciamento de ativos

IBTA

IMAPES

METROCAMP

esapuru
ERTOR

Gerenciamento de Configuração

➤ Objetivos

Identificar e registrar informações sobre infra-estrutura.
Criar meios de melhorar a qualidade do serviço.
Fornecer suporte ao gerenciamento de licenças.
Manter histórico da estrutura desenhada.

- ✓ **Planeja**
- ✓ **Identifica**
- ✓ **Controla**
- ✓ **Status**
- ✓ **Verifica**

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento de Mudanças

➤ Conceito

Gerenciar as mudanças que possam causar impacto na habilidade da área de TI em entregar serviços, através de um processo gerenciado de controle de mudanças para alinhar que a infra-estrutura de TI permaneça alinhada aos requisitos de negócio com o menor risco possível.

➤ Escopo

Hardware

Ambiente e instalações

Software em produção e em desenvolvimento

Documentação e procedimentos

Organização e pessoas

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento de Mudanças

➤ Objetivos

Gerenciar processos de :

requisição de mudanças;

avaliação de mudanças;

autorização de mudanças;

implementação das mudanças.

Evitar mudanças não autorizadas

Minimizar as interrupções

Assegurar investigações adequadas e opiniões relevantes

Coordenar a construção, teste e implementação

✓ **Construção**

✓ **Testes**

✓ **Implementação**

✓ **Revisão**

✓ **Documentação**

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento das Liberações

➤ Conceito

Gerenciar o uso efetivo de serviços – novos e modificados – em toda a organização, através do planejamento, projeto, construção, teste e liberação dos componentes de hardware e software para assegurar que os serviços entregues sejam apropriados e minimizar liberações que não contribuem com os objetivos organizacionais.

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento das Liberações

➤ Escopo

Software

- aplicações desenvolvidas internamente
- pacotes de software
- software feito sob encomenda
- software desenvolvido externamente
- compiladores,...
- sistemas operacionais
- software utilitário

Hardware

Licenças

Documentação

- especificações técnicas
- manuais de usuário
- procedimentos

IBTA

IMAPES


METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento das Liberações

➤ Objetivos

- Introduzir novos produtos de software e hardware relacionado.
- Comunicar mudanças para o gerenciamento da configuração.
- Distribuição e instalação de mudanças em sistemas de TI.
- Assegurar que somente as versões autorizadas, testadas e corretamente liberadas estejam em uso.
- Concordar com os planos e conteúdo das liberações.
- Armazenar fisicamente as cópias master de software.

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Gerenciamento da Capacidade

➤ Conceito

Assegurar o melhor uso da infra-estrutura de TI apropriada para atender, a um custo justificado, as necessidades do negócio, através da compreensão de como os serviços de TI serão utilizados, adequando os recursos de TI para entregar serviços no curto e médio prazo, conforme os níveis acordados.

➤ Escopo

- Software
- Hardware
- Equipamentos de rede
- Periféricos
- Recursos Humanos

Gerenciamento da Capacidade

➤ Objetivos

- Garantir o desempenho ótimo da atual infra-estrutura.
- Entender o modo como a infra-estrutura está sendo utilizada hoje e como será utilizada no médio prazo.
- Construir capacidade para novos serviços.
- Prever e planejar os requisitos de infra-estrutura para contínua entrega dos serviços de TI.

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru

Gerenciamento Financeiro

➤ Conceito

Gerenciar os custos da infra-estrutura de TI e fornecer uma base financeira sólida para as decisões de negócios relacionadas a TI, através da identificação e contabilização dos custos da entrega dos serviços.

➤ Escopo

- Orçamento
- Previsão, controle e monitoramento dos gastos
- Contabilidade
- Contabilização de onde o dinheiro é gasto
- Cobrança
- Faturamento dos serviços para os clientes

Gerenciamento Financeiro

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

➤ Objetivos

- Contabilizar o custo de conduzir a área de TI e fornecer serviços
- Facilitar um orçamento preciso
- Construir a base para determinar o ROI de TI
- Equilibrar o custo, capacidade e requisitos de nível de serviço
- Alocar os custos para os clientes com critério estabelecido

Gerenciamento da Disponibilidade

➤ Conceito

Assegurar a entrega de serviços de TI onde, quando e para quem eles são exigidos, através do planejamento e construção de uma infraestrutura confiável e sustentável.

➤ Escopo

- Todos os serviços de TI
- Fornecedores de TI
- Todos os aspectos de infra-estrutura que possam afetar a disponibilidade
- Não é o gerenciamento da continuidade do serviço

Gerenciamento da Disponibilidade

➤ Objetivos

- Projetar serviços de TI levando em conta a disponibilidade
- Medir e monitorar a disponibilidade, confiabilidade e habilidade de manutenção
- Otimizar a disponibilidade da infra-estrutura
- Reduzir a frequência e duração de incidentes
- Criar ações corretivas para paradas não programadas
- Ter um plano de disponibilidade
- Gerenciar o equilíbrio entre disponibilidade e custo

IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru

Gerenciamento do Nível de Serviço

➤ Conceito

Manter e aperfeiçoar a qualidade do nível de serviço de TI por meio de um ciclo de negociação, definição e gerenciamento do nível de serviços de TI e fomentar ações para eliminar serviços de baixa qualidade.

➤ Escopo

- Relacionamentos com clientes de TI e fornecedores externos ou internos

Gerenciamento do Nível de Serviço

➤ Objetivos

- Catalogar os serviços de TI
- Quantificar os serviços de TI
- Definir metas de serviços internas e externas
- Alcançar as metas de serviços acordadas
- Aperfeiçoar continuamente os níveis de serviço
- Revisar acordos e contratos

IBTA

IMAPES


METROCAMP


UIRAPURU
SUPERIOR

Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

IBTA

IMAPES

METROCAMP

UNIVERSITY
SUPERIOR

➤ Conceito

Gerenciar os riscos de falhas em serviços chave de TI através da prevenção dos riscos identificados e do planejamento da recuperação desses serviços em uma contingência.

Não abrange diretamente os riscos a longo prazo e nem pequenas falhas ou interrupções.

➤ Escopo

- serviços de TI que dão suporte a processos de negócio críticos

Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI

IBTA

IMAPES

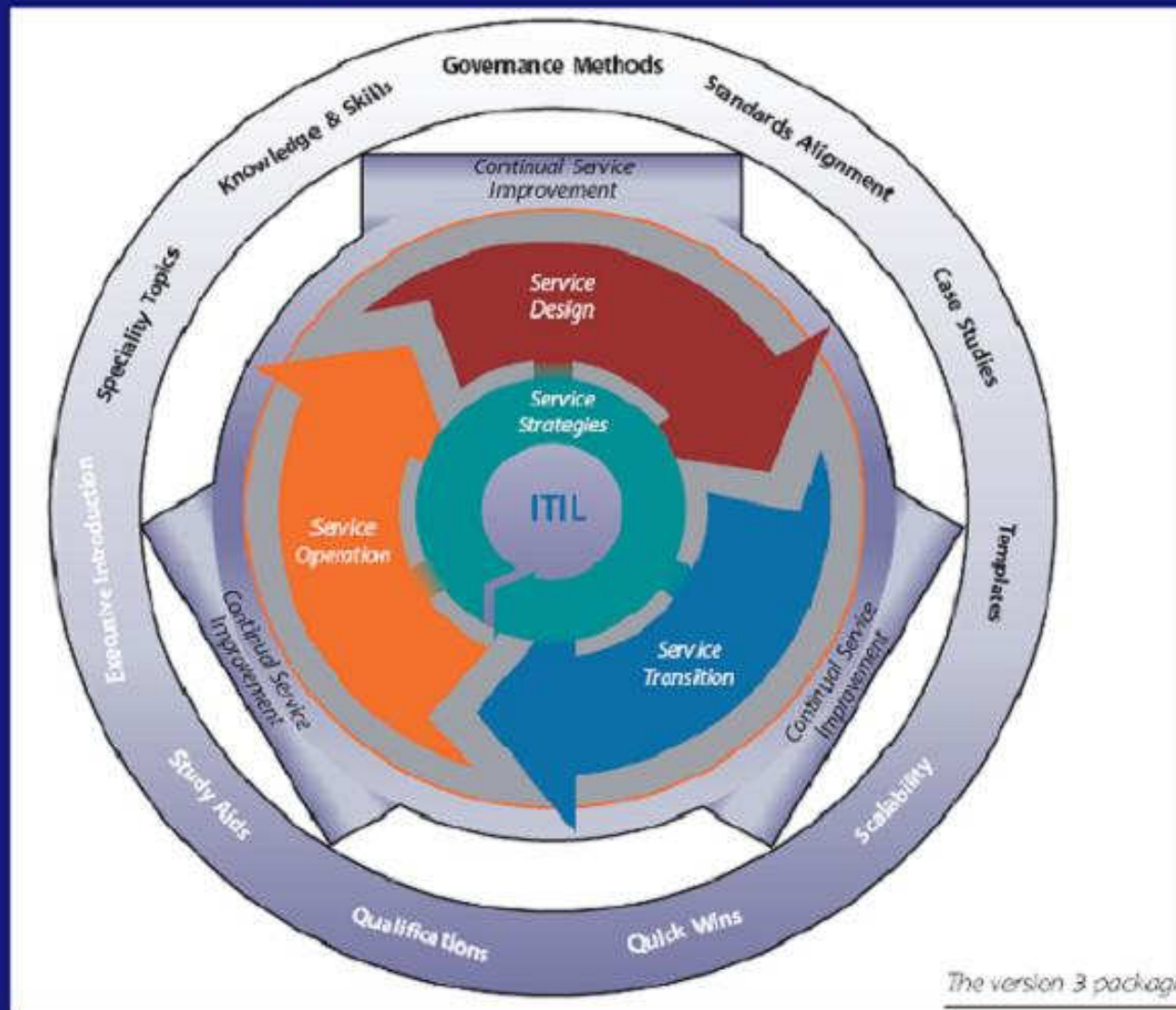
METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

➤ Objetivos

- Reduzir a vulnerabilidade da organização
- Reduzir os riscos identificados
- Planejar a recuperação de processos de negócios críticos
- Transferir o risco para um terceiro
- Reduzir a ameaça de desastres potenciais
- Evitar a perda de confiança do “investidor”

ITIL v3 Library scope and components



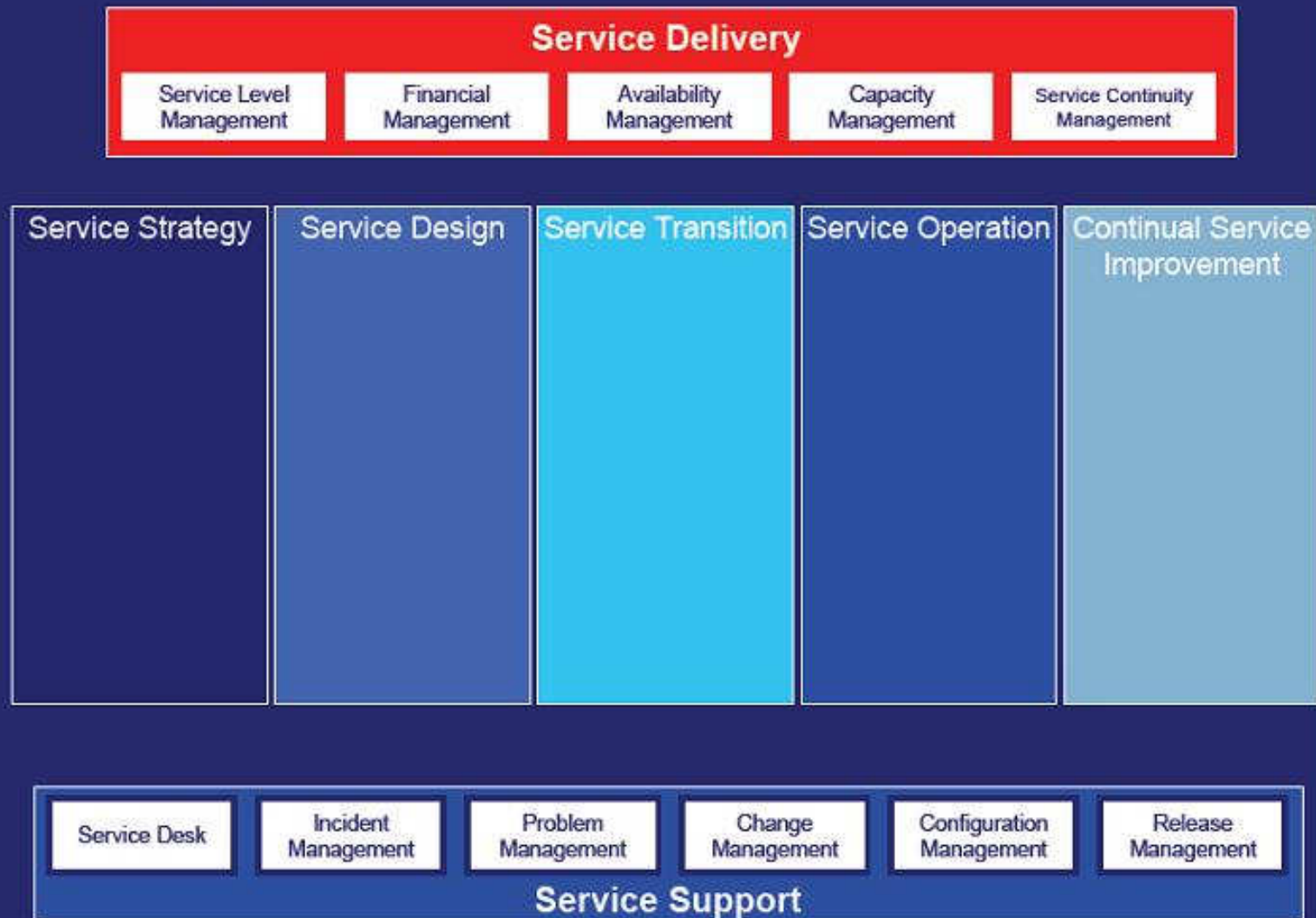
IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Mapping ITIL v2 processes in a v3 Lifecycle Structure



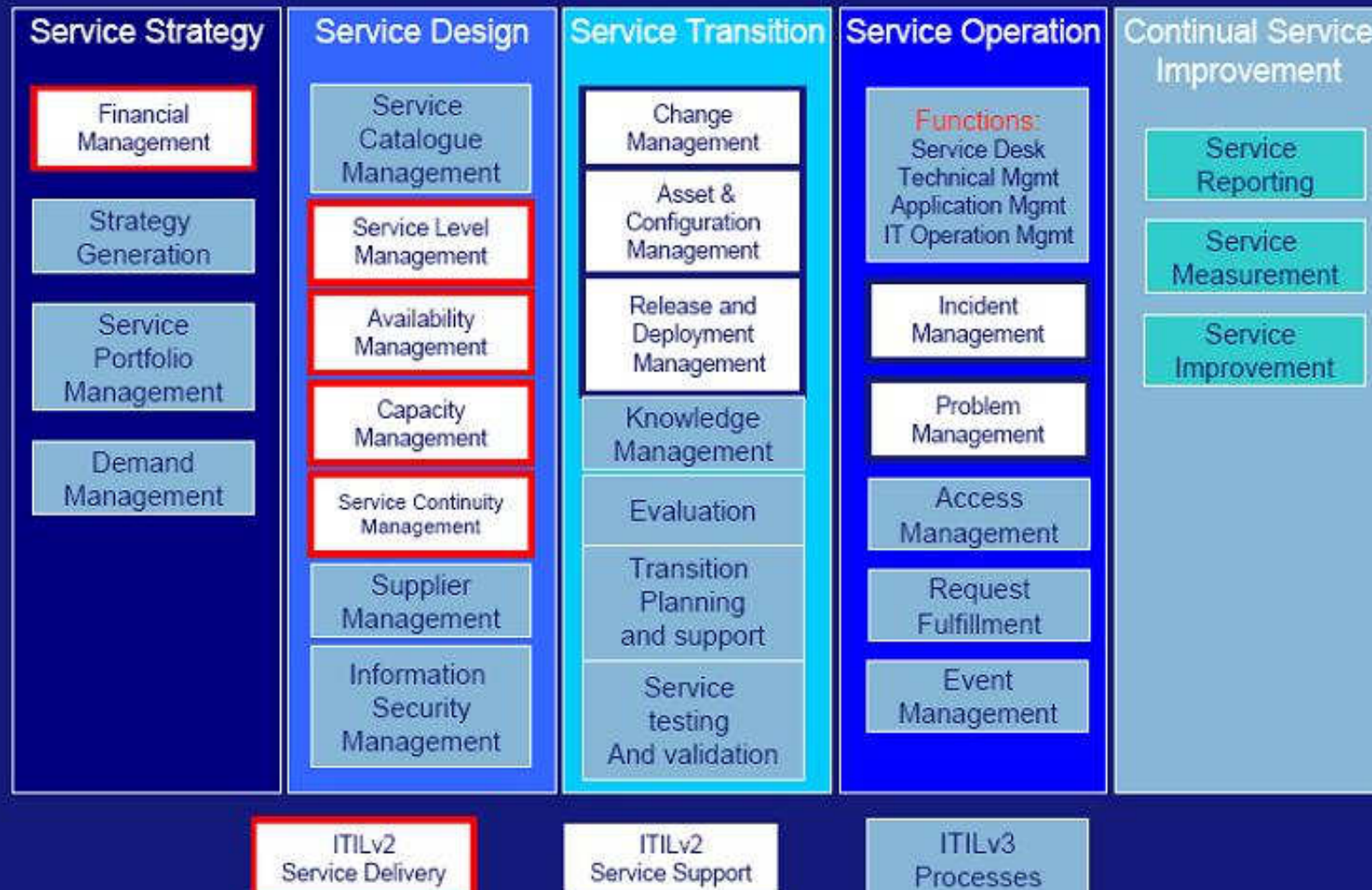
IBTA

IMAPES

METROCAMP

Uirapuru
SUPERIOR

Mapping ITIL v2 processes in a v3 Lifecycle Structure



Obrigado !