Identificação do formando: João Rodrigo Mota da Costa

Sessao\_3 – Ficha de trabalho

Q1 - ITIL V3 – descrição sumaria das 5 fases sumarias

Estratégia, desenho, transição, operação e melhoria contínua de serviço.

Q2 – Identificar processos associados Service Operation

Gestão de incidentes, problemas, mudanças, lançamento e implementação, eventos e acesso.

Q3 – No ITIL 4 qual a inovação introduzida

Um sistema de valor de serviço, mudando o foco de gestão dos serviços em si para a gestão do valor do cliente.

Q4 - ITIL 4 dimensões existentes

As quatro dimensões são organizacional, de processos, de pessoas e culture e de tecnologia e informações.

Q5 – Na fase Service Operation – descrição das fases/processos

Gestão de incidentes, para restaurar o serviço normal o mais rápido possível após um incidente; Gestão de problemas, para minimizar a interrupção de serviços recorrentes; Gestão de eventos, para monitorizar eventos e alertas; Gestão de requesições de serviço, para lidar com solicitações de servirços que não envolvem incidentes ou problemas; Gestão de acesso, para controlar o acesso a serviços de IT; E monitorização do controlo de serviços, para monitorizar o desempenho e a disponiblidade dos serviços de IT.

Q6 – Descreve conceito e diferenças: incidente;problema;evento

Indicente - evento não planeado que interrompe ou reduz a qualidade de um serviço; Problema – causa desconhecida de um ou mais incidentes; Evento – qualquer ocorrência detetada pelo sistema de monitorização ou gestão de eventos.

Q7 – Descreve conceito gestão de serviços (serviço, infraestrutura, gestão)

Conjunto de práticas e processos que visa garantir a entrega de serviços de IT efetivos e eficientes para atender às necessidades dos utilizadores ou das empresas.

Q8 – Definição de serviço TI

Um serviço de IT é um meio para entregar valor aos utilizadores finais, facilitando os resultados desejados sem os custos e riscos associados à posse de infraestrutura e recursos. Pode também ser descrito como “algo que alguém necessita e que uma empresa está disposta a fornecer”.

Q9 – Definição de Gestão de srrviços TI

Gestão de serviços de IT é uma disciplina que se foca na criação, entrega e suporte de serviços de IT para atender às necessidades de negócios e uma organização e garantir a satisfação do cliente.

Q10 – Qual a organização que se dedica ao desenvolvimento e promoção das melhores práticas em Gestão de serviços TI

A organização que se dedica ao desenvolvimento e promoção das melhores práticas em gestão de serviços de IT é a AXELOS.

UFCD5892 - Modelos de gestão de redes e de suporte a clientes - CET Cibersegurança (8493)

