

## Seção 4

Versão 2015-2



FACULDADE  
**NOVA  
ROMA**



## Gestão de Infraestrutura de TI

**Elaborado por  
Prof. Alexandre Mendonça**



- **Gestão de Infraestrutura de TI**
  - Desenho de Serviços de TI

**Esta fase é a continuação da Estratégia de Serviços, que proporciona um guia para integração das necessidades no negócio de TI.**

**Permite uma avaliação dos requisitos ao projetar um serviço e documenta a melhor prática da indústria para o Projeto de Serviço e processos de TI.**

## OBJETIVOS

- Fornecer uma abordagem para o projeto de serviços novos ou de serviços alterados para a transição ao ambiente de produção.
- Projetar serviços que estejam alinhados e satisfaçam aos objetivos do negócio (informações oriundas da Estratégia de Serviços).
- Projetar serviços que são desenvolvidos dentro de uma escala de tempo e custo.
- Projetar processos eficientes e eficazes para gerenciar os serviços durante seu ciclo de vida (incluindo transição e operação).

## OBJETIVOS

- Identificar e gerenciar riscos (trabalho iniciado da Estratégia de Serviço).
- Projetar uma infraestrutura segura e resiliente.
- Documentar planos, políticas, arquitetura e treinamento da equipe.
- Contribuir para a melhoria continuada do serviço assegurando que a qualidade do serviço está sendo implantada no ambiente de produção.

## ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL

- É um acordo entre um Provedor de Serviço de TI e uma outra parte da mesma organização que é assistida com a provisão de serviços
- Deve conter metas que sustentam aquelas dentro de um ANS para garantir que os objetivos não serão violados pela falha da atividade de apoio
- Suporta a entrega de Serviços de TI do Provedor de Serviço de TI aos seus Clientes
- Define produtos ou Serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes

A natureza e extensão de um acordo depende do tipo de relacionamento e de uma avaliação dos riscos envolvidos.

– Contratos Formais

- são apropriados para arranjos de fornecimento externo que dão uma contribuição significativa para a entrega e desenvolvimento do negócio

– Contratos de Apoio

- É um Contrato entre um Provedor de Serviços de TI e um Terceiro que fornece produtos ou Serviços que são necessários para a execução de um Serviço de TI a um Cliente
- Define metas e responsabilidades que são necessárias para atingir Metas de Nível de Serviço acordadas em um ANS

## CONTRATO

O conteúdo básico de um contrato de apoio ou acordo

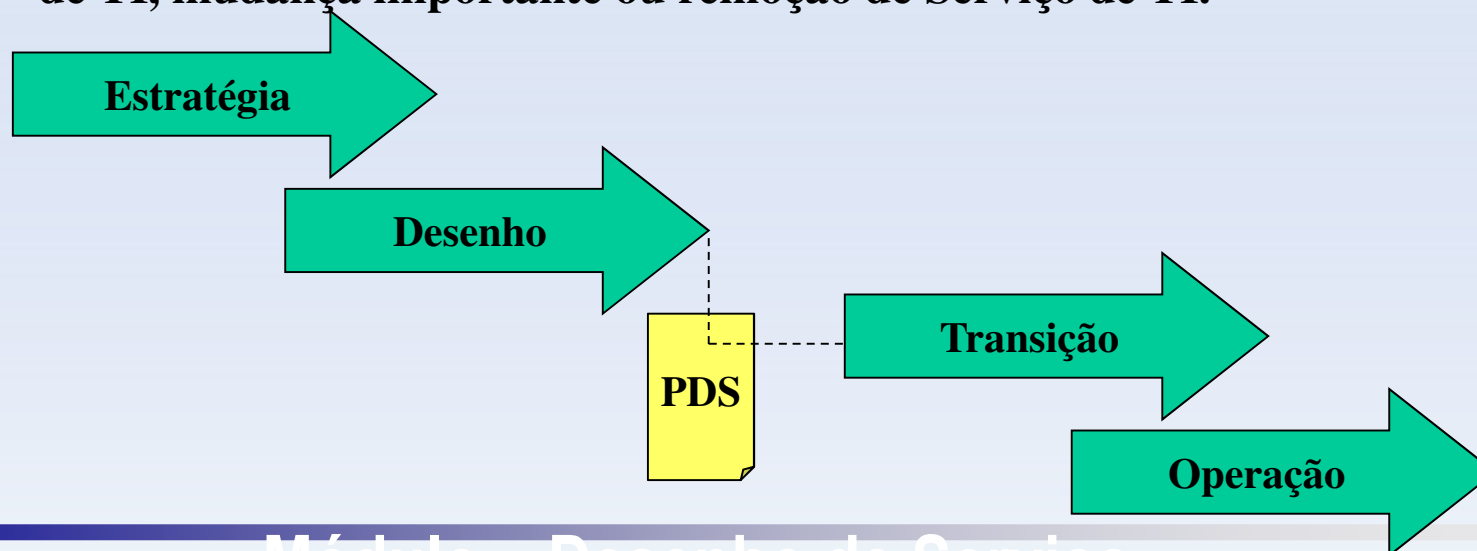
- Termos básicos e condições
- Descrição do serviço e escopo
- Padrões de serviço
- Extensão da carga de trabalho
- Informação de gerenciamento
- Responsabilidades e dependências



## PACOTE DE DESENHO DE SERVIÇO (PDS)

**Documento(s) definindo todos os aspectos de um Serviço de TI e seus Requisitos por cada fase do seu Ciclo de Vida.**

**Um Pacote de Desenho de Serviço é produzido para cada novo Serviço de TI, mudança importante ou remoção de Serviço de TI.**





FACULDADE  
NOVA



# DESENHO DE SERVIÇO

## PRINCIPIOS CHAVES E MODELOS



## Os 5 maiores aspectos do Desenho de Serviço

- **Desenho do Portfólio de Serviço**
- **Identificação dos Requerimentos de Negócio (requisitos de serviço e desenho de serviços)**
- **Desenho de Arquitetura de Tecnologia**
  - **Desenho de Processo**
  - **Desenho das Métricas**

# DESENHO DO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS



**É o sistema de administração mais crítico, por apoiar todos os processos e descrever os serviços de um provedor em termos de valor empresarial.**

**Por definição, condições de valor empresarial corresponde prover meios para competitividade do serviço comparando com alternativas de outros provedores.**

**É base da infra-estrutura de decisão que ajuda a responder perguntas estratégicas como:**

- **Por que um cliente deve comprar estes serviços?**
  - **Quanto devemos cobrar por estes serviços**
- **Como é estimado e que modelo de cobrança deve ser utilizado?**
  - **Quais são minhas forças e fraquezas, prioridades e risco?**
- **Como os meus recursos e capacidades devem ser alocados?**

**Deve ser parte do Gerenciamento do Conhecimento de Serviço inclusive do Sistema (SGCS) e registrado como um documento no Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC).**

**O Portfólio de Serviço deve conter informação relativa a todo serviço e seu estado atual dentro da organização.**

# IDENTIFICAÇÃO DOS REQUERIMENTOS DE NEGÓCIO



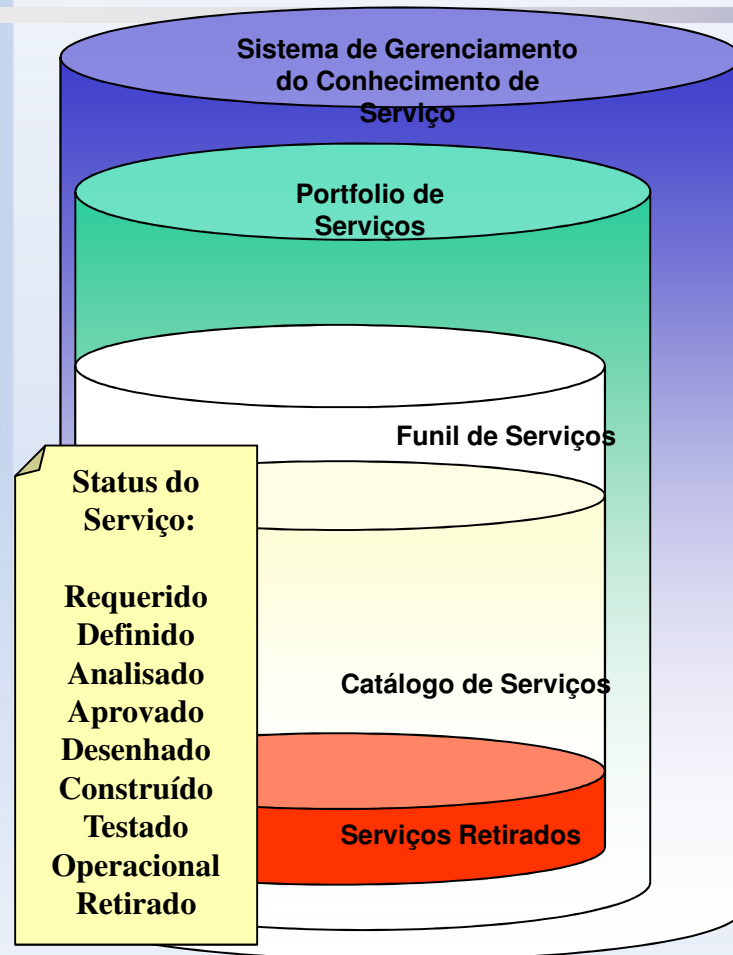
FACULDADE  
NOVA ROMA

## Informação sobre requerimentos de mudança em serviços existentes:

- **Novas instalações e exigências de funcionalidade**
  - Mudanças em processos de negócio, dependências, prioridades, criticidade e impacto
- **Mudanças em volumes de transações de serviço**
  - Aumento do Nível de Serviço

## Informação sobre os requerimentos de novos serviços:

- Instalações e funcionalidade requeridas
- Informações de gerenciamento requeridas
- Processos empresariais apoiados, dependências, prioridades, criticidade e impacto
  - Ciclos empresariais e variações sazonais
  - Exigências de nível de serviço
- Quantidade das transação de serviço, níveis, números e tipos de usuários e antecipação de demanda futura
  - Justificação empresarial, inclusive financeiro e aspectos estratégicos



## Arquitetura organizacional/negócio

### Arquitetura corporativa

Arquitetura  
do serviço

Arquitetura  
da aplicação

Arquitetura  
de Dados

Arquitetura do ambiente

Arquitetura de  
Infra-estrutura de TI

Gerenciamento  
da Arquitetura

Arquitetura  
do Produto

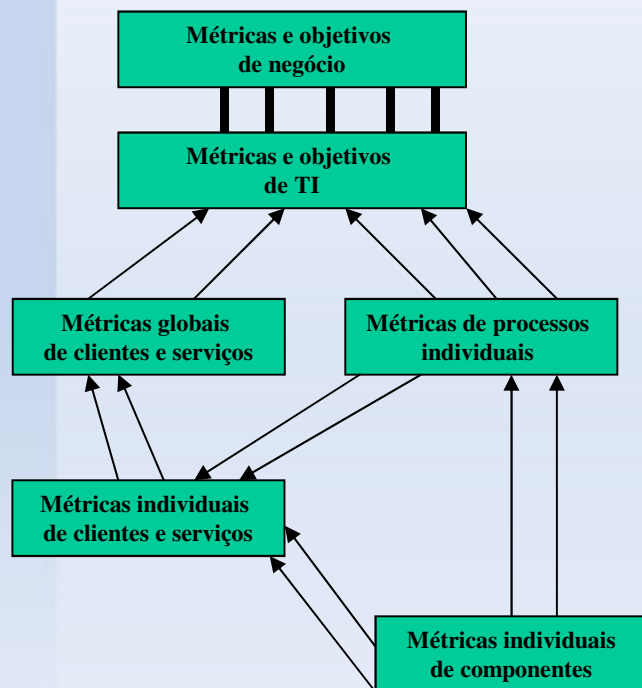
Avaliar e reconciliar muitos tipos de necessidades, algumas que podem estar em conflito com outras.

- Infra-estruturas, ambientes, dados, aplicações e serviços externos necessários ao negócio, produtos e serviços. Esta atividade não somente inclui os componentes da tecnologia mas também a gerência;
- Balanceamento entre inovação, risco e custo buscando margem competitiva, onde é desejado pelo negócio;
- Conformidade com relevantes frameworks arquitetônicos, estratégias, políticas, regulamentos e padrões;
- A coordenação da interface entre analistas e desenvolvedores de TI e analistas de negócio.

# DESENHO DE MÉTRICAS



FACULDADE  
NOVA ROMA



**‘If you can’t measure it then you can’t manage it.’**

Os **métodos e indicadores** devem refletir os requerimentos;

Precisam refletir a habilidade das soluções entregues de modo a cumprir as exigências identificadas e acordadas do negócio;

As **metas** do processo selecionadas precisam ser apropriadas para a capacidade e a maturidade dos processos que estão sendo medidos;

Os **processos imaturos** não são capazes de suportar **metas**, indicadores e métodos sofisticados de medição.



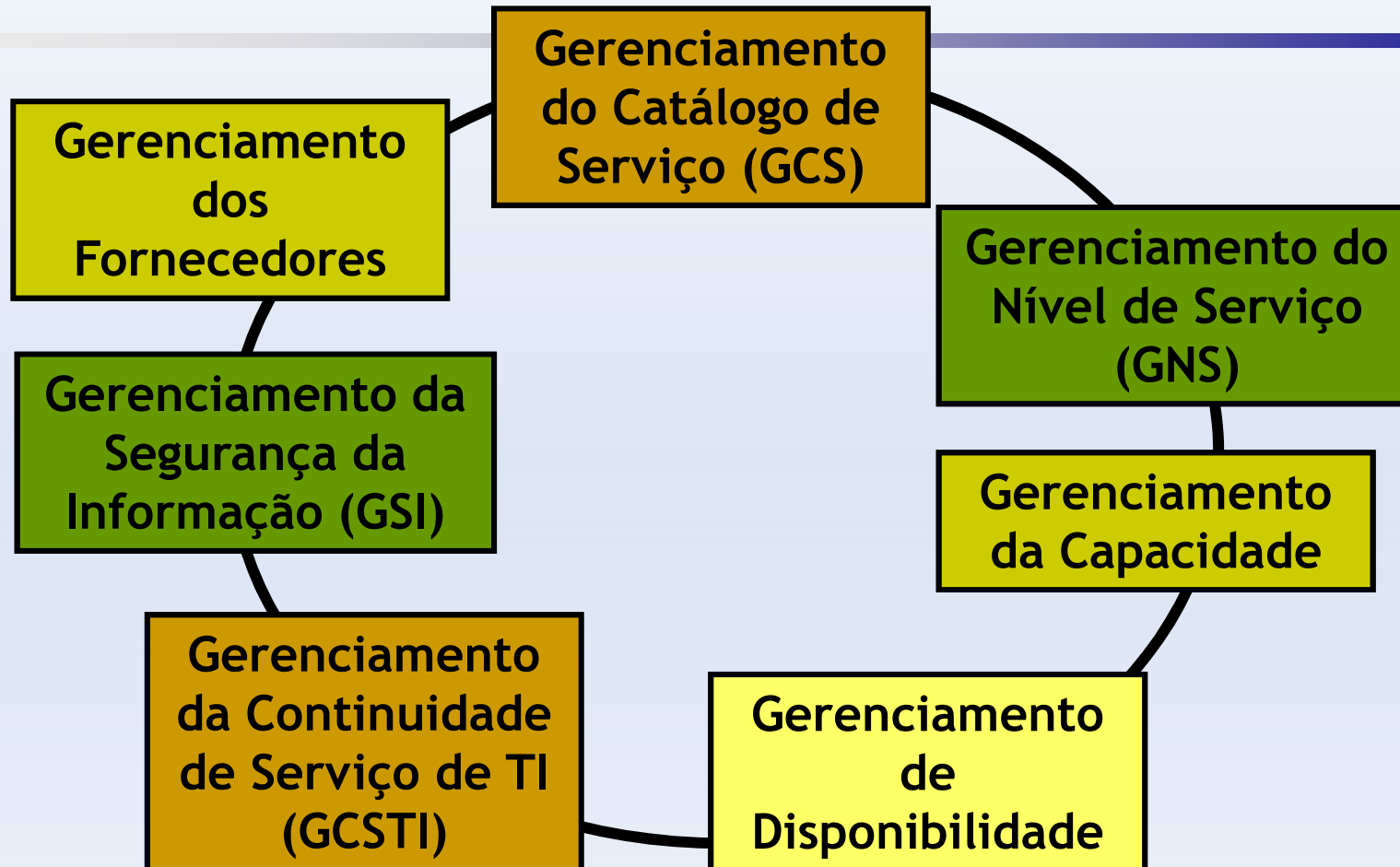
FACULDA  
NOVA



# DESENHO DE SERVIÇO PROCESSOS



# PROCESSOS DO DESENHO DE SERVIÇO





**Proporciona um local único de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, e assegura que o catálogo esteja disponível para quem tem autorização para acessá-lo.**

# GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

- ✓ Fornecer uma única fonte da informação consistente de todos os **serviços acordados e aprovados**;
- ✓ Assegurar que um catálogo do serviço seja **produzido e mantido**, contendo a informação exata de todos os **serviços operacionais** e aqueles que estão sendo **preparados para entrar em operação**;
- ✓ Controlar a informação contida dentro do catálogo do serviço, e assegurar que seja exata e reflita **os detalhes, o status, os relacionamentos e as dependências atuais de todos os serviços em operação**, ou sendo **preparado para funcionar**, no ambiente de produção.



# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



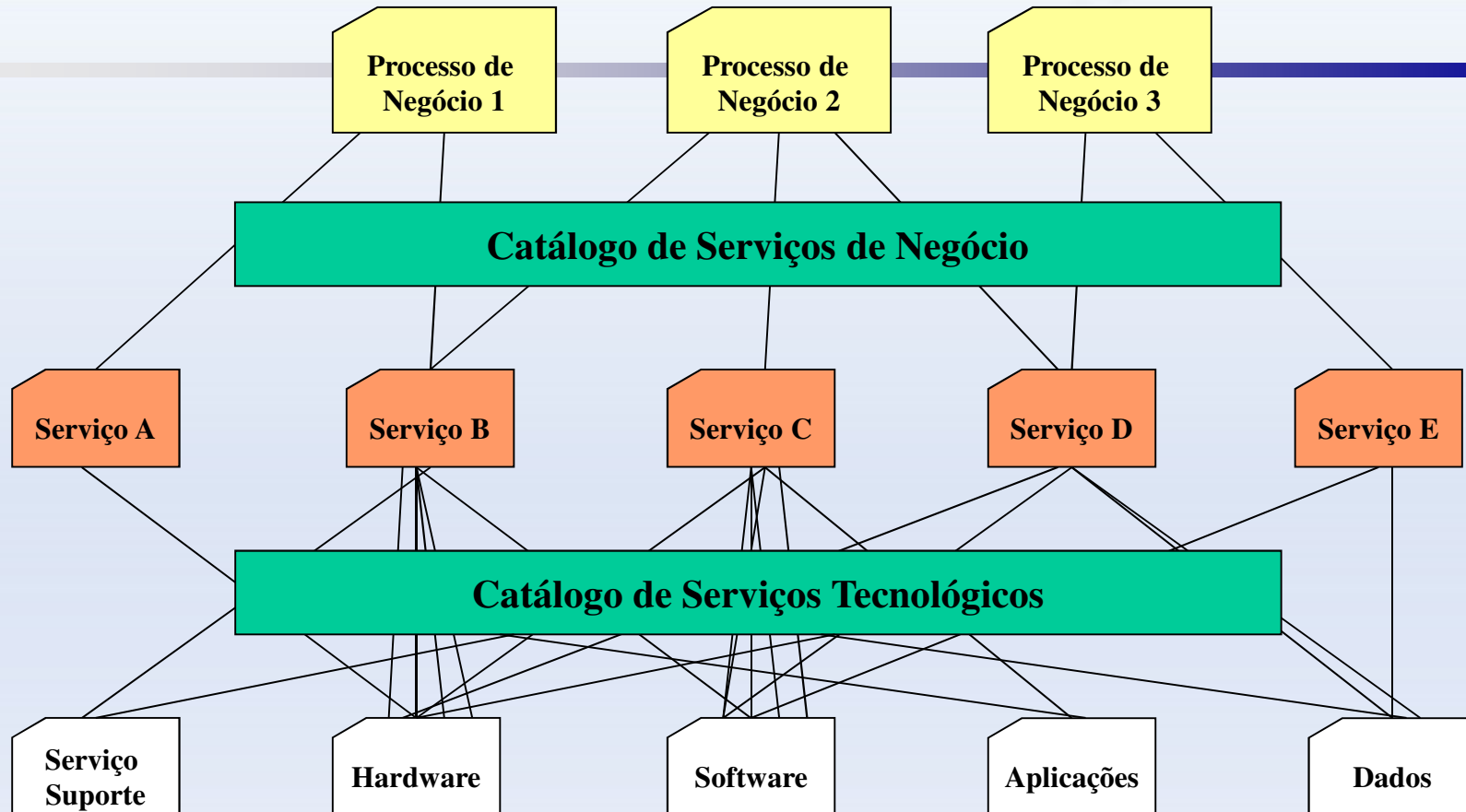
### Catálogo de Serviço

- Catálogo de Serviços de Negócio
  - Contém detalhes de serviços entregues ao cliente, junto com a relação das unidades e processos de negócio que usam os serviços de TI (visão do cliente sobre o Catálogo de Serviço).
- Catálogo de Serviços Tecnológicos
  - Contém detalhes de serviços entregues ao cliente, junto com a relação dos serviços de suporte, serviços compartilhados e ICs necessários para suportar o serviço para o negócio, devendo apoiar o Catálogo de Serviços de Negócio e não fazer parte da visão do cliente.

# CATÁLOGO DE SERVIÇO



FACULDADE  
NOVA ROMA



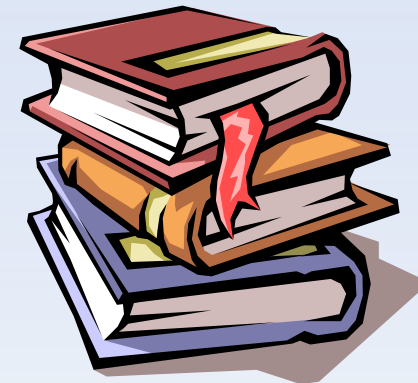
# GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

## ATIVIDADES



FACULDADE  
NOVA ROMA

- ✓ Produzir e manter um Catálogo de Serviços;
- ✓ Estabelecer interfaces, dependências e consistências entre o Catálogo de Serviços e o Portfólio de Serviços;
- ✓ Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços e os serviços de suporte do Catálogo de Serviços.
- ✓ Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços e componentes de suporte e itens de configuração relacionados aos serviços do catálogo.



# GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

## PAPEL



FACULDADE  
Nova Friburgo



As responsabilidades incluem:

- Assegurar de que todos os **serviços operacionais e todos os serviços que estão sendo preparados** estejam registrados dentro do catálogo do serviço
- Assegurar de que toda **a informação dentro do catálogo do serviço seja exata e atualizada**
- Assegurar de que toda **a informação dentro do catálogo do serviço seja consistente com a informação** dentro do portfolio do serviço
- Assegurar de que a informação dentro do catálogo do serviço adequadamente esteja **protegida e suportada**.

**Processo que forma o vínculo entre o departamento de TI e os clientes, assegurando a qualidade dos serviços de TI que são fornecidos a um custo aceitável para o negócio.**



# GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

Manter e melhorar a qualidade do serviço de TI através de um **ciclo** constante de **acordo, monitoração e relatórios** dos **progressos** dos serviços de TI e propor ações para erradicar o **serviço ineficiente** e que não esteja alinhado com o negócio e justificativa de custo.

Fornece um **ponto regular de contato**, representando o provedor de serviços de TI para o negócio e o negócio para o provedor de serviços de TI.

Engloba os **requisitos dos serviços** existentes com os **potenciais futuros** para serviços novos ou alterados.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Requisitos de Nível de Serviço - RNS

- Um Requisito do Cliente em relação a um aspecto de um Serviço de TI.
- RNSs são baseados em Objetivos de Negócio e usados para negociar Metas de Nível de Serviço acordadas.
- Define a disponibilidade e desempenho que os clientes precisam para estes serviços, sendo o ponto inicial para traçar os Acordos de Nível de Serviço.

### Especificações de Serviço

- Trata-se de uma transcrição dos requisitos do cliente, isto é, o modo como a organização de TI fornecerá estes serviços, através da indicação dos relacionamentos entre ANSs, fornecedores e a própria organização de TI.
- A organização de TI rascunha as especificações dos serviços com base no RNS.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Acordo de Nível de Serviço – ANS

- Documento formal.
- Define níveis de serviços acordados entre o cliente e o provedor de serviços, como entre a área de TI e o negócio.
  - Deve ser escrito em linguagem que o negócio entenda.
- Não deve incluir diagramas de procedimentos detalhados para outros processos ou conteúdo com informações técnicas que o negócio não irá entender.

### Contrato de Apoio - CA

Contrato com um provedor de serviços externo necessário para suportar a TI na entrega de serviços.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### **Acordo de Nível Operacional – ANO**

Acordos de níveis de serviço entre departamentos de TI internos e o Gerenciamento do Nível de Serviço.

### **Plano de Qualidade de Serviço**

- Contém informações sobre indicadores de performance para a organização de TI medir os serviços.
- Conterá informações de desempenho para cada um dos processos que estão sendo implantados na organização.

### **Metas de Nível de Serviço – MNS**

- Compromisso documentado de um ANS.
- MNS são baseadas nas RNS e necessárias para garantir que o projeto do serviço de TI esteja adequado ao seu propósito.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Definição de Requisitos – DDR

- Documento que contém todos os requisitos necessários para a compra de um novo produto ou serviço de TI, ou ainda um serviço de TI modificado.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS

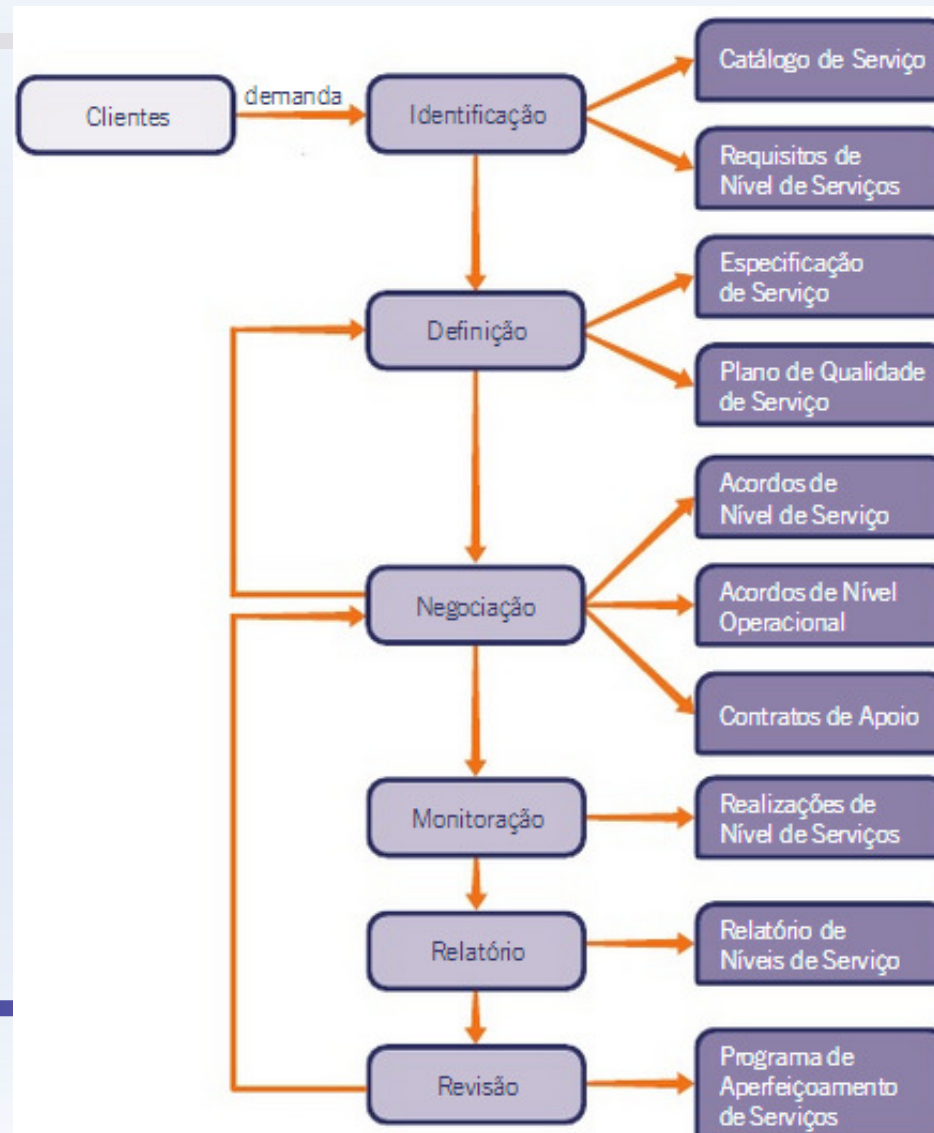


### Tipos de ANS

- ANS baseado em Serviço
  - Cobre um serviço específico para todos os clientes que o contratam.
- ANS baseado em Cliente
  - Acordo realizado com um cliente individual ou um grupo de clientes específico, abrangendo todos os serviços que eles usam.
- ANS Multi-nível
  - Acordo que cobre todos os assuntos genéricos de toda a organização, todos os assuntos relevantes para um grupo de clientes em particular ou unidade de negócio ou assuntos relevantes para um serviço.

# Conceitos Básicos

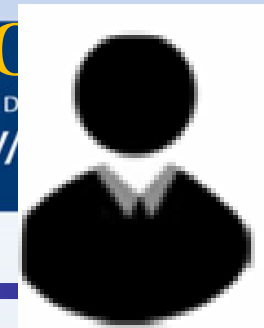
## GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ATIVIDADES



# GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO PAPEL



FACULDADE  
NOVA



As responsabilidades incluem:

- Assegura-se de que as exigências atuais e futuras do serviço dos clientes estejam identificados, compreendidos e documentados em ANSs e ANOs
- Negociar e acordar os níveis de serviço a serem entregues ao cliente (interno ou externo). Documentar formalmente estes níveis de serviço em ANSs .
- Negociar e acordar os **ANOs** e em alguns casos um outro ANSs e acordos que sustentam o ANSs com os clientes do serviço
- Assegurar que toda a informação registrada no **Catalogo de Serviços** é consistente com a informação registrada no **Portfolio de Serviços**
- Assegurar que a informação registrada no Catalogo de Serviço esta adequadamente protegida e com backup atualizado





**Processo desenhado para assegurar que a capacidade da infraestrutura de TI esteja alinhada com as necessidades do negócio.**

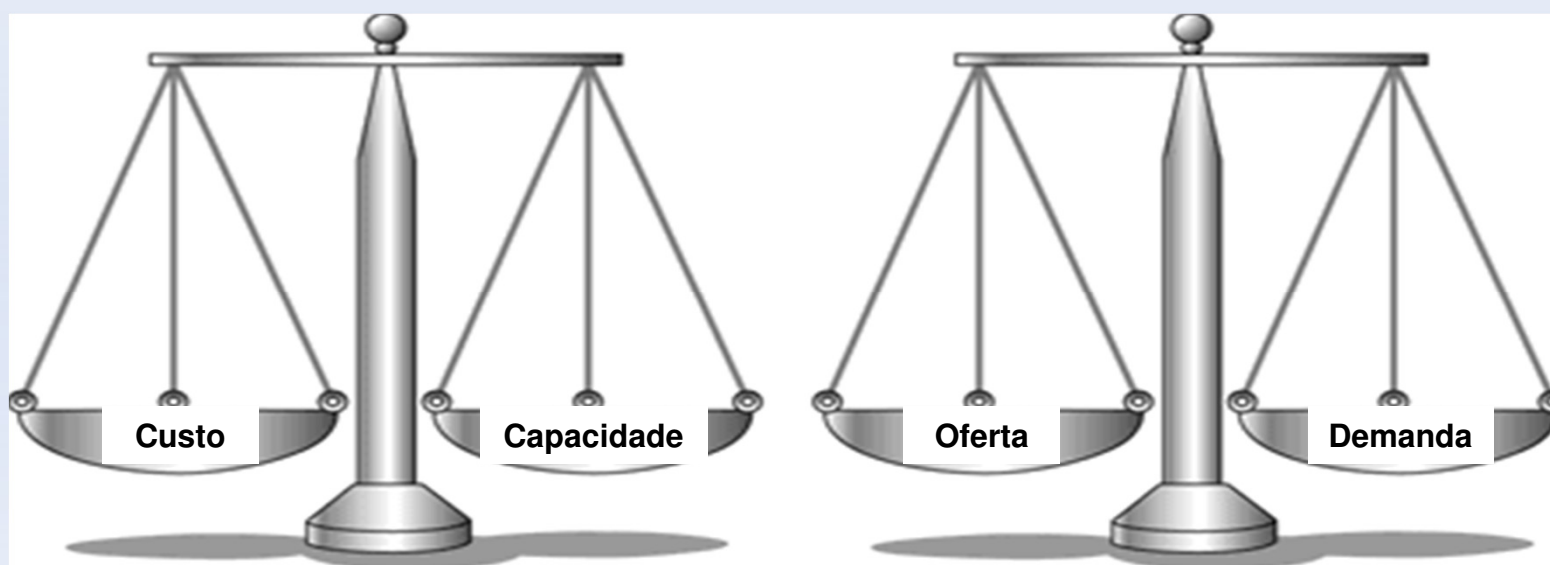
# GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

**É assegurar o custo justificável para a capacidade de TI em todas as áreas onde ela exista e esteja combinada sempre às necessidades atuais e futuras definidas pelo negócio.**



**Balanceamento ou equilíbrio**

### Subprocessos do Gerenciamento da Capacidade

- Gerenciamento da Capacidade de Negócio
  - Responsável por assegurar que os requisitos futuros do negócio sejam considerados, planejados e implantados quando necessário, com foco no longo prazo.
- Gerenciamento da Capacidade de Serviço
  - Responsável por assegurar que a performance dos serviços de TI atuais esteja de acordo com os parâmetros definidos nos ANSs.
- Gerenciamento da Capacidade de Recursos
  - Responsável pelo gerenciamento de componentes individuais no âmbito da infraestrutura, com foco mais técnico.

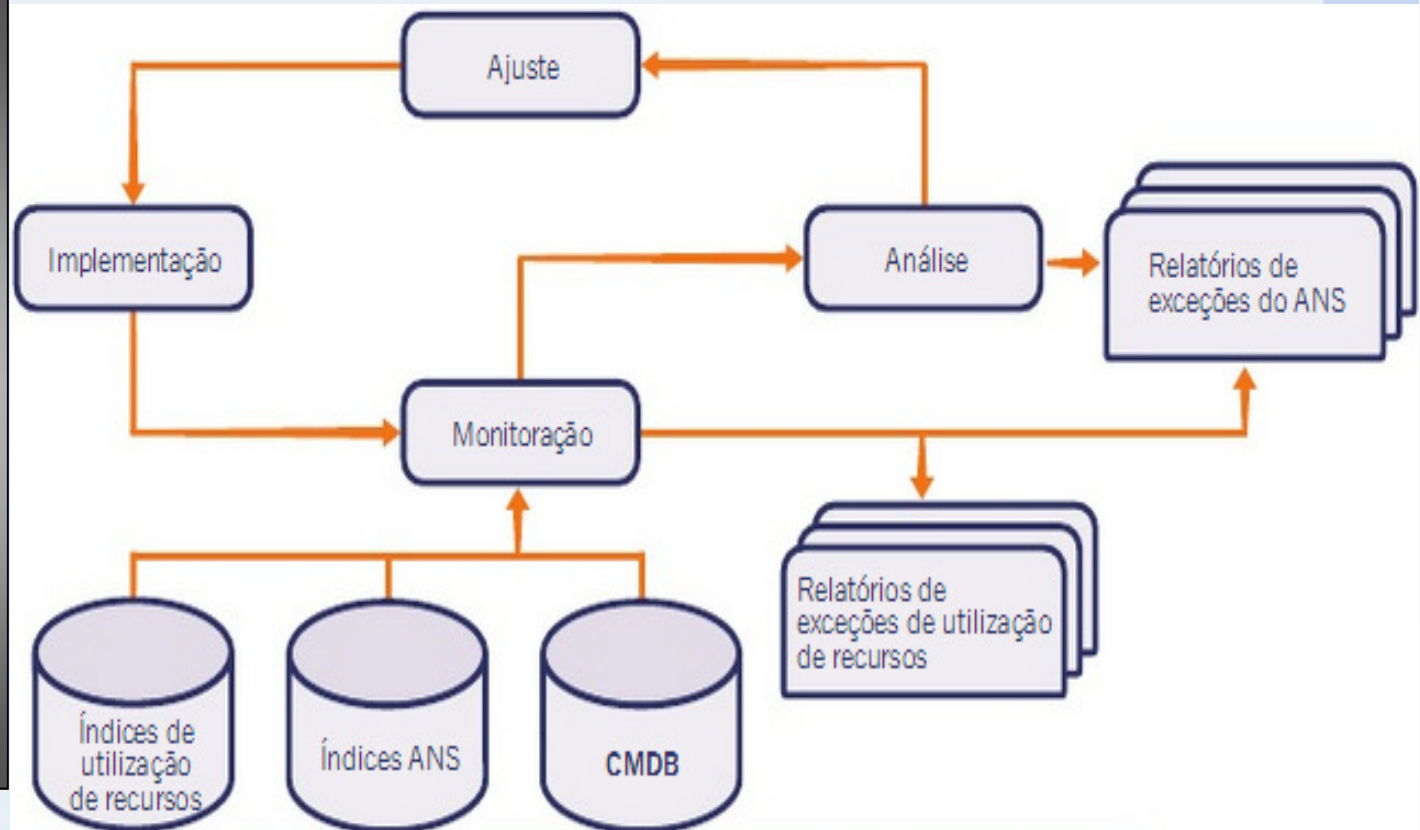
# Conceitos Básicos

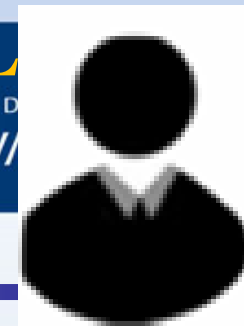
## GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE - ATIVIDADES



FACULDADE  
NOVA ROMA

- **Monitoração:** verifica se os níveis de serviços estão sendo alcançados.
- **Análise:** os dados coletados são analisados.
- **Ajuste:** realiza afinamentos.
- **Implementação:** implementa a nova capacidade ou mudança





## As responsabilidades incluem:

Gerenciamento da Capacidade de Componente (GCC)	O <b>Processo</b> responsável por compreender a <b>Capacidade</b> , <b>Utilização</b> e <b>Desempenho</b> de <b>Itens de Configuração</b> . Dados são coletados, registrados e analisados para uso no <b>Plano de Capacidade</b> .
Gerenciamento da Capacidade de Negócio (GCN)	<b>Atividade</b> responsável por entender os <b>Requisitos</b> de <b>Negócio</b> futuros para uso no <b>Plano de Capacidade</b> .
Gerenciamento da Capacidade de Serviço (GCS)	A <b>Atividade</b> responsável por entender o <b>Desempenho</b> e <b>Capacidade</b> dos <b>Serviços de TI</b> . Os <b>Recursos</b> usados por cada <b>Serviço de TI</b> e o padrão de utilização ao longo do tempo são coletados, registrados e analisados para uso no <b>Plano da Capacidade</b> .



**Processo que garante que o nível de disponibilidade entregue seja igual ou maior que as metas acordadas (atuais e futuras), atendendo às necessidades do negócio com custo efetivo.**

# GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

- Otimizar a capacidade da infra-estrutura de TI e apoiar a organização a entregar um nível sustentado de disponibilidade a um custo eficaz que permita satisfazer os objetivos do negócio.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Disponibilidade

- Habilidade de um serviço, componente ou item de configuração executar uma função acordada quando necessário, frequentemente medida e relatada como uma porcentagem.
- Ex  $(\text{tempo de serviço acordado} - \text{downtime} / \text{tempo de serviço acordado}) \times 100\%$

### Confiabilidade

- Medida do tempo que um item de configuração ou serviço de TI pode ficar disponível e realizar suas funções sem interrupção.
- Ex. Tempo médio entre as falhas (serviço) TMEF ou tempo médio entre incidentes TMEI



# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Resiliência

- É um aspecto chave da confiabilidade, sendo definida como a habilidade de um componente de TI continuar a operar mesmo em caso de falha de um ou mais de seus subcomponentes.

### Sustentabilidade

- A capacidade de manter ou restaurar um serviço ou componente de infraestrutura em certo nível, de forma que a funcionalidade requisitada possa ser entregue.
- Ex. tempo médio para recuperar (TMPR)

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Oficiosidade

- Refere-se aos acordos mantidos com os terceiros que estão fornecendo serviços para a organização de TI.
- Estes contratos definem como os terceiros farão para assegurar a disponibilidade dos serviços fornecidos.

### Função Vital do Negócio

- Função crítica de um processo para o sucesso do negócio.

### Sistema de Informação do Gerenciamento de Disponibilidade

- Repositório virtual que contém todos os dados do Gerenciamento de Disponibilidade, usualmente armazenados em múltiplas localizações físicas.



Dois elementos chaves:

## **Atividades reativas**

- Envolve a monitoração, medindo, análise e gerência de todos os eventos, incidentes e problemas que envolvem a indisponibilidade. Estas atividades são principalmente envolvidas dentro dos papéis operacionais.

## **Atividades pro-ativas (dinâmicas )**

- Envolvem o planejamento, projeto e melhoria da disponibilidade. Estas atividades são principalmente envolvidas dentro dos papéis do projeto e do planejamento do serviço ou componente.

A gerência da disponibilidade é terminada a dois níveis interconectados:

## **Disponibilidade de serviço**

■ envolve todos os aspectos da disponibilidade de serviço, a indisponibilidade e o impacto de disponibilidade do componente, ou o impacto potencial de indisponibilidade do componente na disponibilidade de serviço.

## **Disponibilidade do Componente**

■ envolve todos os aspectos de disponibilidade e indisponibilidade dos componentes.

# Cálculo de Disponibilidade



FACULDADE  
NOVA ROMA

## Disponibilidade Básica

**ANS**



**Tempo Acordado 170  
Horas com + 3 Horas  
de manutenção  
planejada**



**Tempo de Manutenção  
Planejado e executada  
= 3 Horas**



**Tempo Fora de  
Serviço (Falha)  
= 2 Horas**

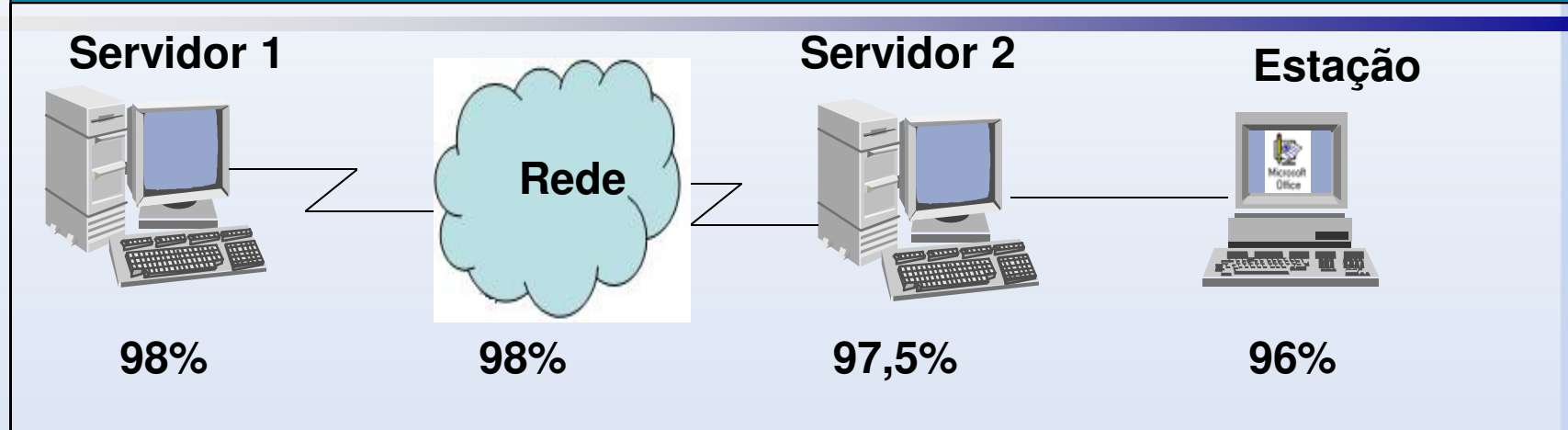
$$\text{Disponibilidade} = \frac{(\text{Tempo Acordado} - \text{Tempo de falha}) \times 100}{\text{Tempo Acordado}}$$

$$\text{Cálculo} = (170 - 2) / 170 \times 100$$

$$\text{Disponibilidade Total do Serviços} = \mathbf{98,82\%}$$

# Cálculo de Disponibilidade Total

## Configuração Serial



**Disponibilidade = Servidor x Rede x Servidor x Estação**

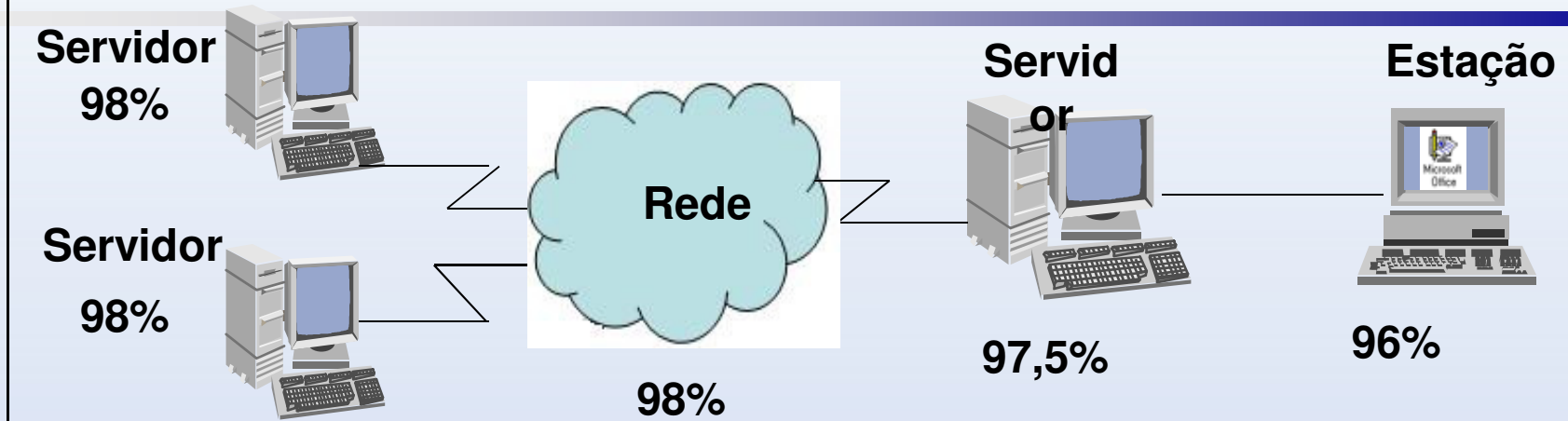
**Cálculo =  $0.98 \times 0.98 \times 0.975 \times 0.96 = 0,8989$**

**Disponibilidade Total da Infra-estrutura = 89,89%**

# Cálculo de Disponibilidade Total



## Configuração Paralela (com Resiliência)



Disponibilidade do Servidor =  $1 - ((1 - \text{Serv1}) \times (1 - \text{Serv2}) \dots$

Disponibilidade do Servidor =  $1 - ((1 - 0.98) \times (1 - 0.98)) = 0.9996$

Cálculo =  $0.9996 \times 0.98 \times 0.975 \times 0.96 = 0,9169$

Disponibilidade Total da Infra-estrutura = **91,69%**

# GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE

## ATIVIDADES



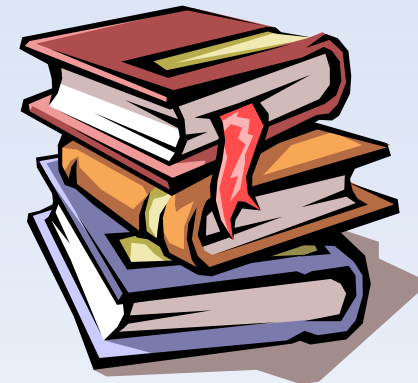
FACULDADE  
NOVA ROMA

### ✓ PLANEJAMENTO

- ✓ Determinar os requisitos da disponibilidade
- ✓ Plano de Disponibilidade e Plano de Recuperação
- ✓ Questões de segurança
- ✓ Gerenciamento da Manutenção

### ✓ APERFEIÇOAMENTO

### ✓ MEDIÇÃO E RELATÓRIO





# GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE

## PAPEL



- *É responsável por assegurar que os objetivos do gerenciamento da disponibilidade sejam alcançados*
- *Assegurar que o serviço existente entregue o nível de **disponibilidade** acordado com o negócio no **ANSs***
- *Apoiar na **investigação e diagnostico** de todos os **incidentes e problemas** relacionados a disponibilidade ou indisponibilidade do serviço ou componente*
- *Participar do **desenho da Infra-estrutura de TI**, incluindo a especificação dos requerimentos de disponibilidade de hardware e software*
- *Melhorar com **ações proativas**, a disponibilidade do serviço quando possível e otimizar a disponibilidade da infra-estrutura de TI*
- *Apoiar o Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI e de Segurança na **avaliação e no gerenciamento do** risco*

# GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE TI



**Suporta o processo de gerenciamento de continuidade de negócio, garantindo que os recursos técnicos de TI e de serviços possam ser retomados dentro dos períodos de tempo requeridos e acordados com o negócio.**

# GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE TI - OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

- ✓ Suportar o processo de Gerenciamento de Continuidade dos Negócios de forma global, assegurando que os serviços de TI requeridos (inclusive sistemas de computador, redes, aplicações, telecomunicações, suporte técnico e central de serviços) possam ser recuperados dentro das escalas de tempo exigidas e concordadas com o negócio.



# POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS

## **Análise de Impacto no Negócio - AIN**

**Identifica o quanto a organização perde com o resultado de um desastre ou interrupção de serviço e a velocidade de escalação destas perdas.**

**Avaliação através da identificação:**

- **Processos de negócio críticos**
- **Dano potencial ou perda que podem ser causadas à organização como resultado de uma interrupção dos processos de negócio críticos.**



# POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS

## **Análise de Riscos**

**Analisa a probabilidade de ocorrência de um desastre ou outra interrupção séria no serviço. Considera o nível de perigo e extensão da vulnerabilidade da organização.**

**Avaliação de riscos consiste em:**

- **Identificar riscos através da análise das vulnerabilidades e ameaças para todos os ativos críticos**
- **Gerenciamento de Riscos se preocupa em identificar os recursos para manter os riscos controlados ou o desenvolvimento de planos de recuperação.**



# POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS

## Vulnerabilidade

Fraqueza que pode ser explorada por uma ameaça.

## Ameaça

Qualquer coisa que possa explorar uma vulnerabilidade.

## Plano de Continuidade dos Serviços de TI

Plano de define os passos requeridos para a recuperação de um ou mais serviços de TI.

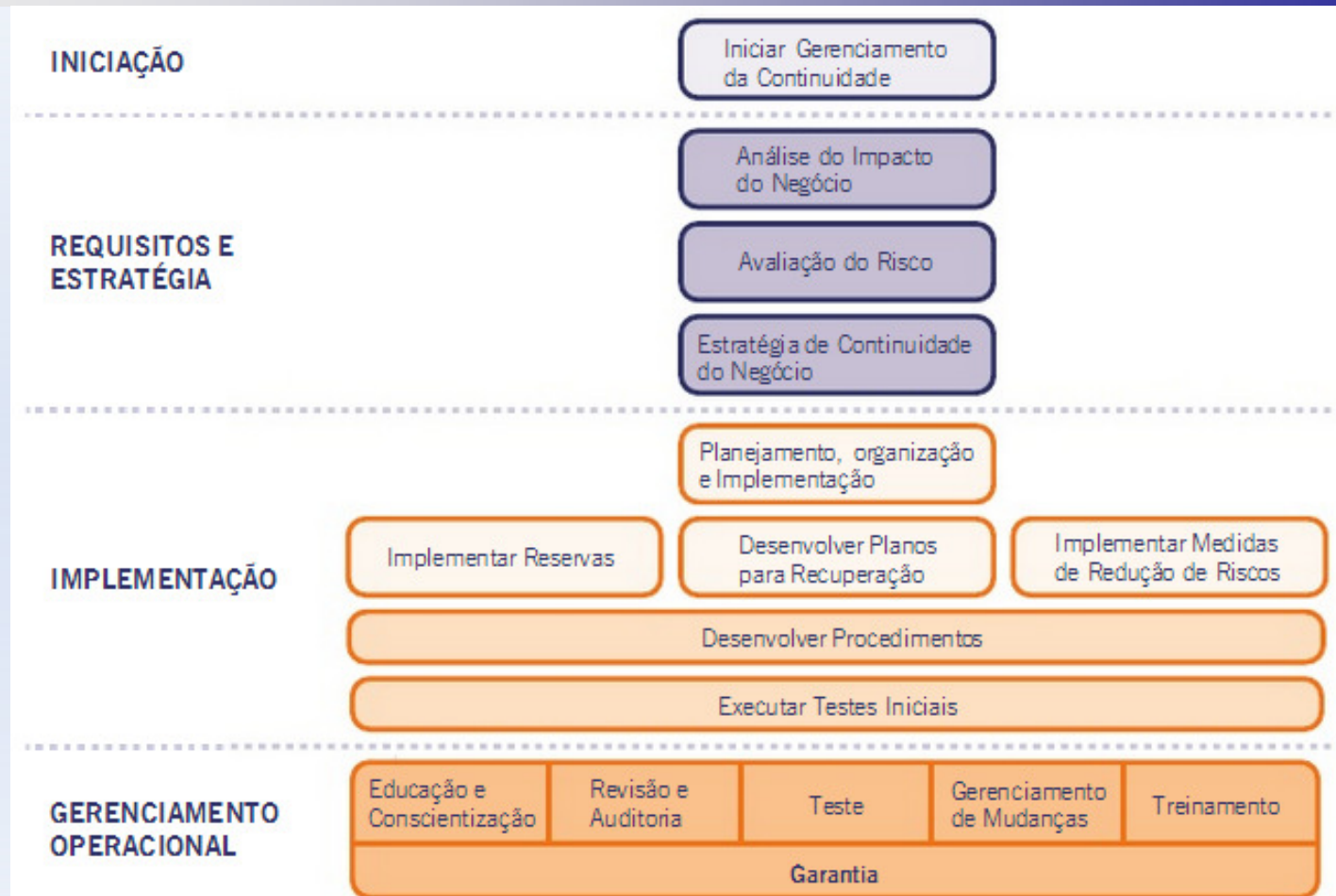


# POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS

## Gerenciamento de Crise

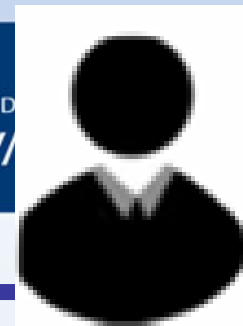
Processo responsável pelo gerenciamento de implicações na continuidade do negócio. Responsável pelos assuntos estratégicos, como as relações de gerenciamento com a mídia e a manutenção da confiança dos investidores no negócio.

# GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇO DE TI – ATIVIDADES





# GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE TI - PAPEL



- Responsável pelo gerenciamento dos Riscos que podem ter um sério impacto nos Serviços de TI.
- Garantir que o Provedor de Serviço de TI pode sempre prover o mínimo Nível de Serviço acordado, através da redução do Risco a um nível aceitável e Planejamento da Recuperação dos Serviços de TI.
- Definir o Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI de forma a suportar o Gerenciamento da Continuidade de Negócio.

# GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



**Processo importante que visa controlar a provisão de  
informação e evitar seu uso não autorizado.**

# OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (GSI)



- ✓ É fornecer foco para **todos os aspectos da segurança de TI** e para o gerenciamento de todas as **atividades relacionadas a segurança** de TI.
- ✓ **Alinhar** segurança de TI com a **segurança do negócio** e assegurar que a segurança da informação esteja controlada eficazmente em todo o serviço e em toda a atividade do gerenciamento de serviço.

# OBJETIVO DO GSI



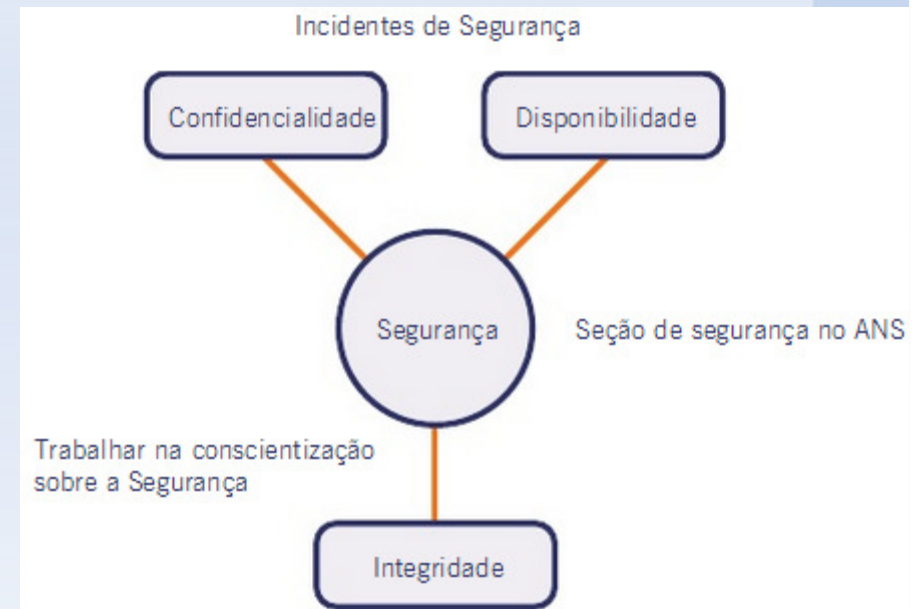
FACULDADE  
NOVA ROMA

Para a maioria de organizações, o objetivo de segurança é encontrado quando:

A informação, esta disponível e útil se necessário, e os sistemas que a fornecem podem apropriadamente resistir aos ataques e se recuperam ou impedem falhas  
(disponibilidade);

A informação é observada perto ou divulgada somente àquelas que têm direito para conhecimento (confidencialidade);

As transações de negócio são completas, exatas e protegidas de modificação desautorizada (integridade).



# POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (PSI)



FACULDADE  
NOVA ROMA

A gerência executiva é a responsável pela organização da informação e responde pela sua guarda e proteção.

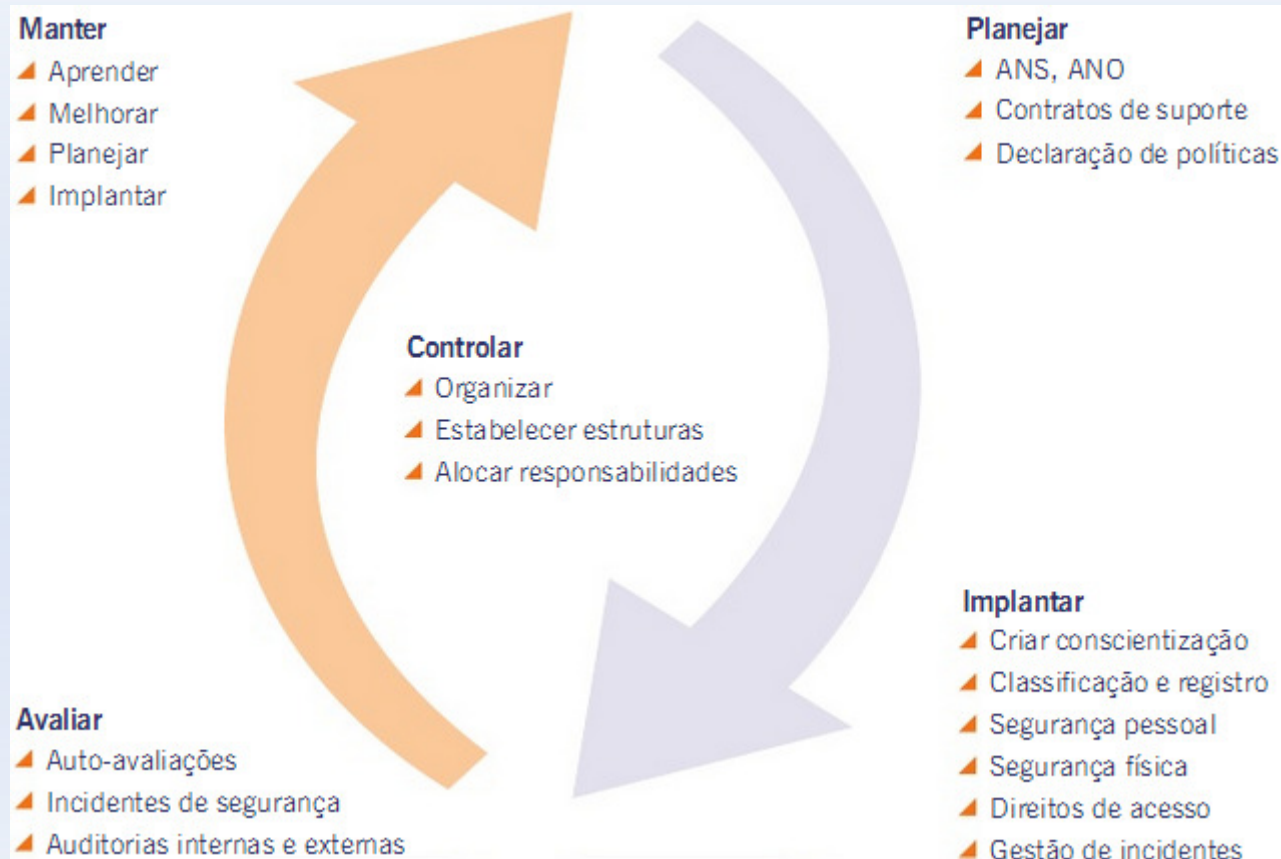
Deve assegurar que **todas as organizações de provedores do serviço** tenham uma política de gerenciamento detalhada da segurança da informação e os controles de segurança **essenciais para monitorar e reforçar essas políticas**.

Esta política deve ser comunicada para toda a organização.

Deve incluir políticas de:

- controle de acesso
- controle de senha
  - e-mail
  - internet
  - anti-virus
- classificação de informação
- classificação de documentos
  - disposição de ativos

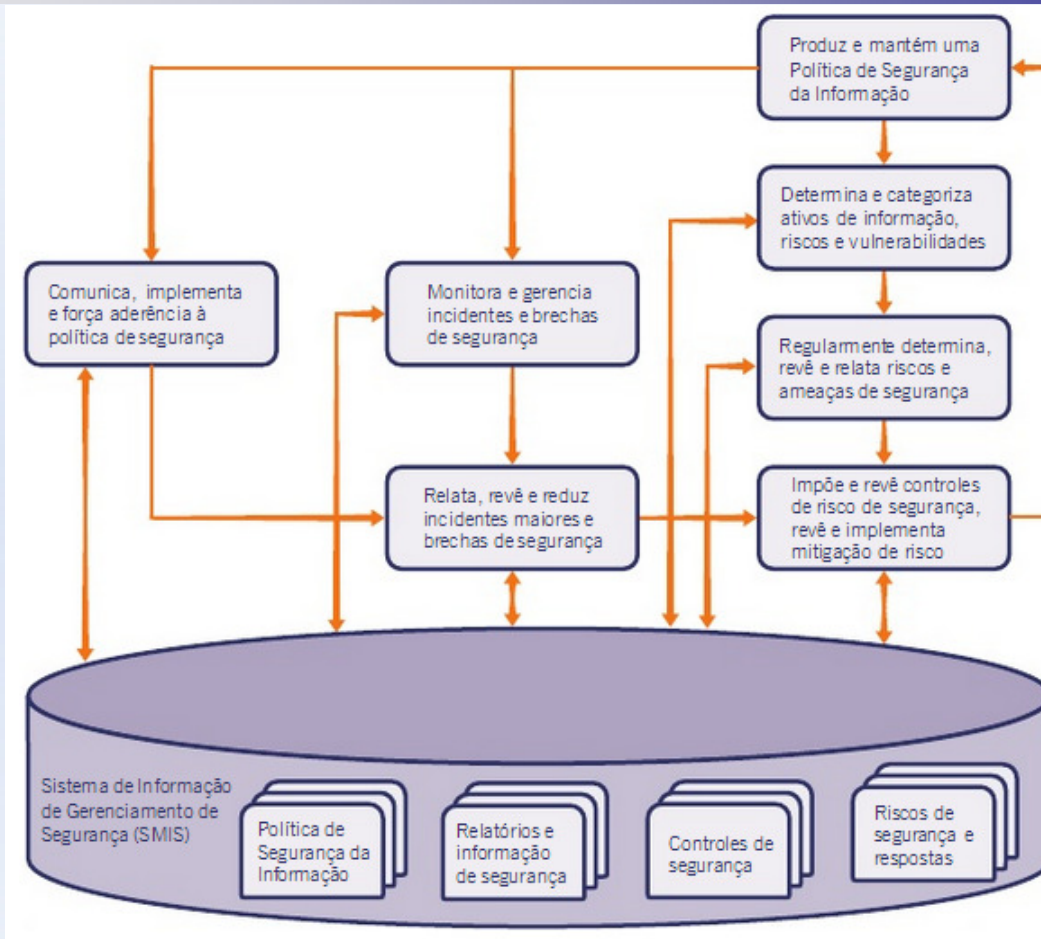
# SISTEMA DO GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (SGSI)



Nota: inclui a ISO 27001

Seção 4

# GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – ATIVIDADES



# PAPEL DO GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



FACULDADE  
NOVA



As responsabilidades incluem:

- **Desenvolver e manter a política da segurança da informação e políticas específicas**, assegurando a autorização apropriada, compromisso e endosso a gerência sênior de TI e do negócio
- **Comunicar e publicar a política da segurança** a todas as partes apropriadas
- **Analisar e reduzir o impacto e volumes de todos os incidentes da segurança** conjuntamente com Gerência do Problema
  - Atuar como um ponto focal para todas as questões de segurança
    - **Executar testes da segurança**
    - **Executar a análise e a gestão de riscos do risco** para a segurança conjuntamente com o gerenciamento da **disponibilidade e da continuidade** do serviço de TI
  - Ajudar com **análises de impacto do negócio**





**Processo que assegura que os fornecedores e serviços fornecidos são gerenciados para suportar as metas dos serviços de TI e as expectativas do negócio.**

# OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES



FACULDADE  
NOVA ROMA

- ✓ Obter o **custo x beneficio** dos fornecedores e contratos;
- ✓ Assegurar contratos e acordos com fornecedores **alinhados às necessidades do negócio e com os objetivos acordados em ANSs e RNSs**, conjuntamente com o Gerenciamento de Nível de Serviço;
- ✓ Gerenciar o **relacionamento** com fornecedores;
- ✓ Gerenciar o **desempenho** dos fornecedores;
- ✓ **Negociar e acordar** contratos com fornecedores e gerenciar seu ciclo de vida;
- ✓ Manter uma **política de fornecedores** e suportar a base de dados de fornecedores e contrato.



❑ Toda a atividade do processo do gerenciamento de fornecedores deve ser conduzida por uma **estratégia e por uma política para fornecedores de serviço**.

❑ Uma base de dados do fornecedor e dos contratos (BDFC) deve ser estabelecida.

❑ O BDFC deve ser integrado a um Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC) ou a um Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS) detalhado

❑ O BDFC deve gravar todos os detalhes do fornecedor e do contrato, junto com detalhes do tipo de serviços ou produtos fornecidos por cada fornecedor, e toda a informação e relacionamentos com outros ICs associados.

❑ Os serviços proporcionados por fornecedores igualmente dão forma a uma parte fundamental da portfolio do serviço e do catálogo do serviço.

# BASE DE DADOS DE FORNECEDOR E CONTRATO (BDFC)



FACULDADE  
NOVA ROMA

## Estágio de desenho do serviço

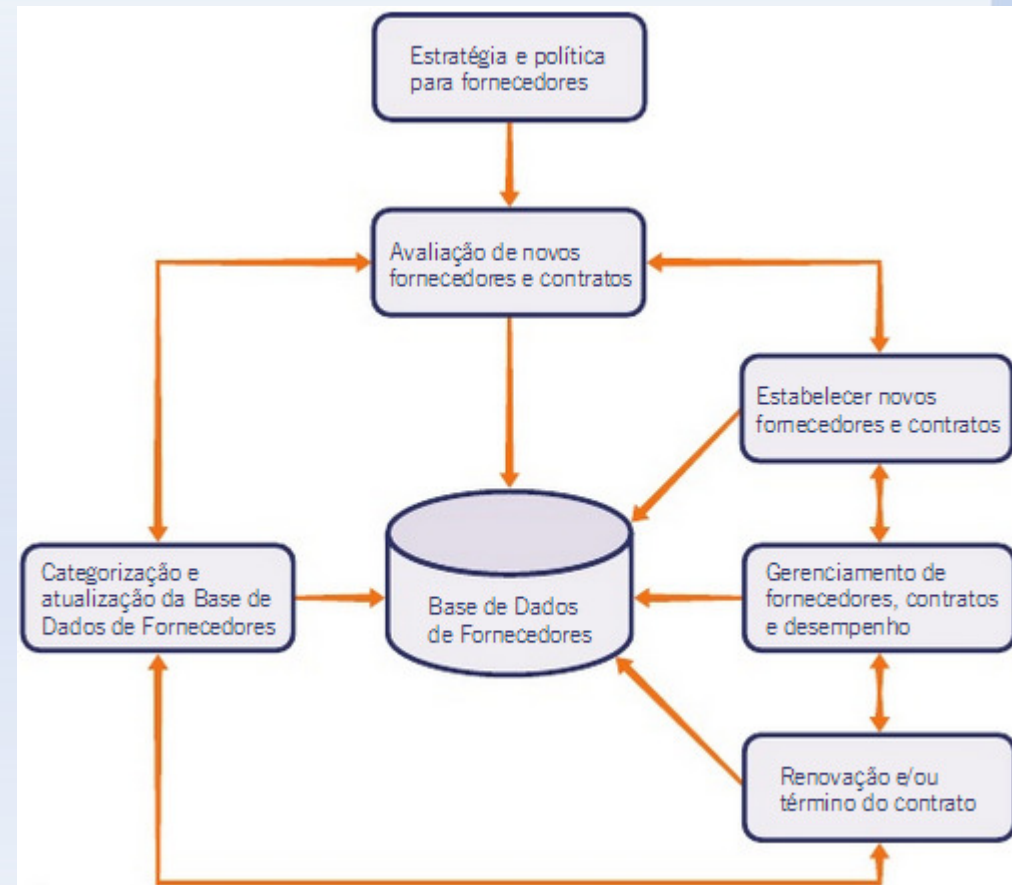
- categorização do fornecedor
- avaliação e manutenção do BDFC

## Estágio da transição do serviço

- instalação de novos fornecedores

## Estágio da operação de serviço

- estabelece novos contratos com novos fornecedores
- gerenciamento e desempenho do contrato, renovação e encerramento.



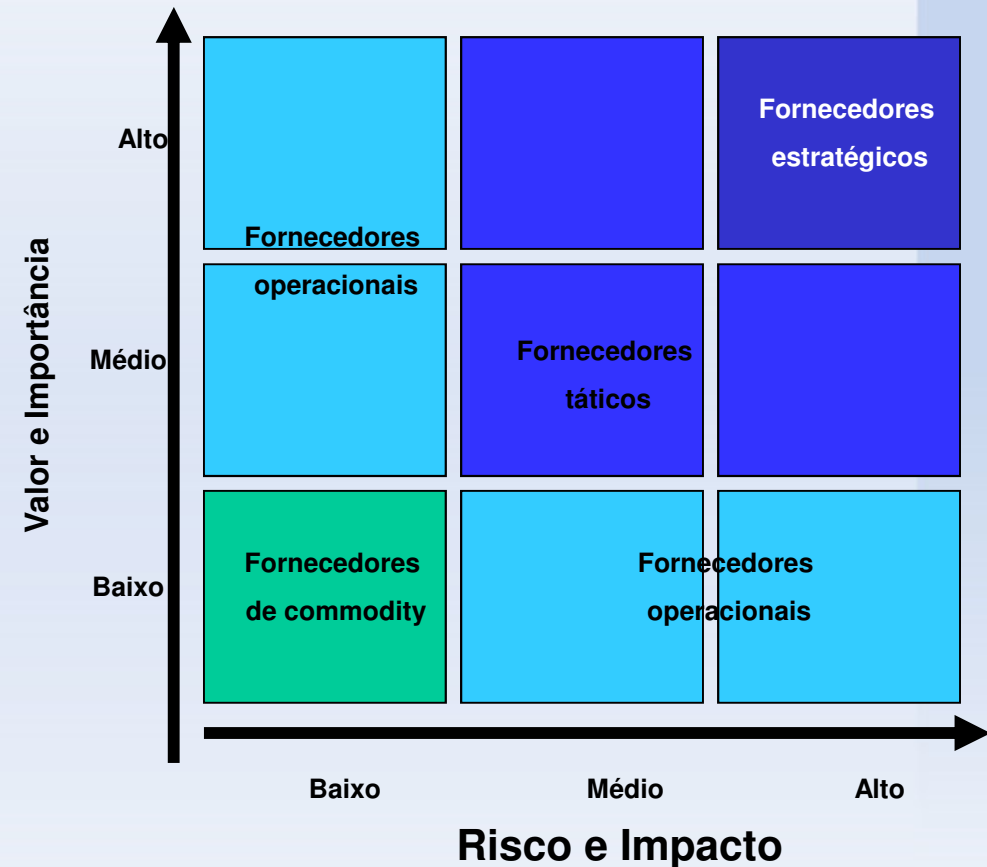
# CATEGORIZAÇÃO DE FORNECEDORES



FACULDADE  
NOVA ROMA

A quantidade de tempo e o esforço para controle do fornecedor pode ser apropriado conforme a sua categorização:

- **estratégico**: relacionamentos significativos com parceiros que envolvem decisões estratégicas e que compartilham informação confidencial.
- **tático**: relacionamentos com significativa interação da atividade comercial e do negócio.
- **operacional**: fornecedores de produtos operacionais ou serviços. Controlado pela gerência operacional júnior e envolveria o contato não freqüente mas regular e revisões de desempenho .
- **produtos**: fornecedores que fornecem low-value e/ou prontamente - produtos disponíveis e serviços, que poderia ser substituídos facilmente.



# **GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES**

## **ATIVIDADES**



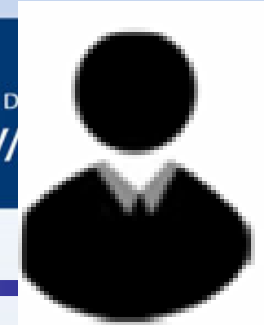
FACULDADE  
NOVA ROMA

- ✓ **Identificar as necessidades do negócio e preparar o caso de negócio**
  - ✓ **Produzir uma Declaração de Requisição assegurando conformidade com a política e estratégia**
  - ✓ **Preparar o caso de negócio inicial, incluindo opções, custos, períodos, metas, benefícios, riscos e avaliações**
- ✓ **Avaliar e obter novos contratos e fornecedores**
  - ✓ **Identificar o método de obtenção ou compra e estabelecer critérios de avaliação**
- ✓ **Estabelecer novos contratos e fornecedores**
  - ✓ **Preparar o contrato com o fornecedor na SCD e nos sistemas corporativos associados e estabelecer contatos e relacionamentos**
- ✓ **Categorizar o contrato e o fornecedor**
  - ✓ **Avaliar o fornecedor e o contrato**
- ✓ **Gerenciar o desempenho do contrato e do fornecedor**
  - ✓ **Controlar a operação e entrega dos serviços e produtos**

# PAPEL DO GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES



FACULDADE  
NOVA



As responsabilidades incluem:

- fornecer o auxílio no desenvolvimento e na revisão de ANSs, de contratos e de acordos de apoio
- assegurar que o **custo x benefício** seja obtido por todos os fornecedores de TI e contratos
  - manter e revisar **fornecedores e uma base de dados dos contratos** (BDFC)
  - realizar **análise de risco** de todos os fornecedores e contratos em uma base regular
- assegurar que todos os contratos, acordos ou ANSs **estejam alinhados com o negócio**
- atualizar contratos ou ANSs se necessário, assegurando-se de que o processo da gerência da mudança seja seguido
- assegurar que **mudanças são avaliadas pelo seu impacto** em fornecedores, em serviços de apoio e em contratos e assistir a reuniões do CCM quando apropriado

## ▪ Básica

- GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI NA PRÁTICA. UMA ABORDAGEM COM BASE NA ITIL.
- GESTAO DE HELP DESK E SERVICE DESK



# Quem faz a melhor, vira referência.

FACULDADE  
**NOVA  
ROMA**



Estrada do Bongü, 425 - Afogados

**2128.8000**

faculdatenovaroma.com.br

