

## Seção 8

Versão 2015-2



FACULDADE  
**NOVA  
ROMA**



# Gestão de Infraestrutura de TI

Elaborado por

**Prof. Alexandre Mendonça**



- **Gestão de Infraestrutura de TI**
  - Transição de Serviços de TI

# TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

## OBJETIVOS



FACULDADE  
NOVA ROMA

**Planejar e gerenciar os recursos para estabelecer com sucesso um novo serviço ou uma alteração em um serviço em ambiente de produção, com custo, qualidade e prazos adequados.**

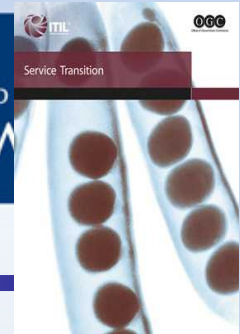
**Assegurar que haja o mínimo de impacto nos serviços em produção quando uma mudança ou um novo serviço for implantado.**

**Aumentar a satisfação dos clientes, usuários e equipe de suporte, com práticas de transição.**

**Fornecer um plano claro para que os projetos de mudança estejam alinhados com os planos de transição.**



FACULDADE  
NOVA



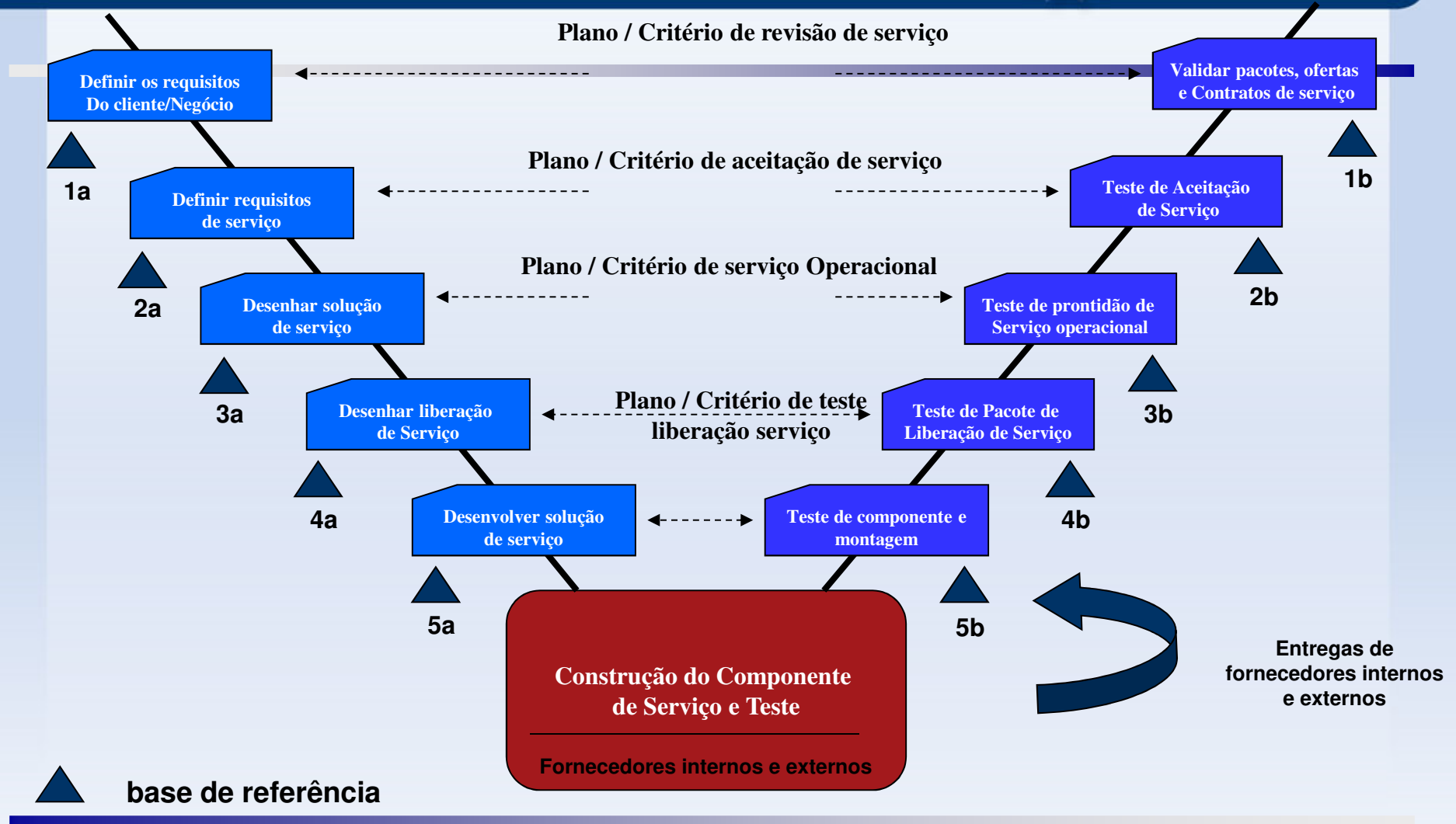
# TRANSIÇÃO DE SERVIÇO

## PRINCIPIOS CHAVES E MODELOS

# MODELO V DE SERVIÇO

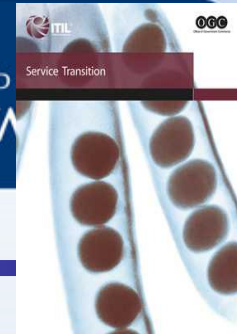


FACULDADE  
NOVA ROMA





FACULDADE  
NOVA

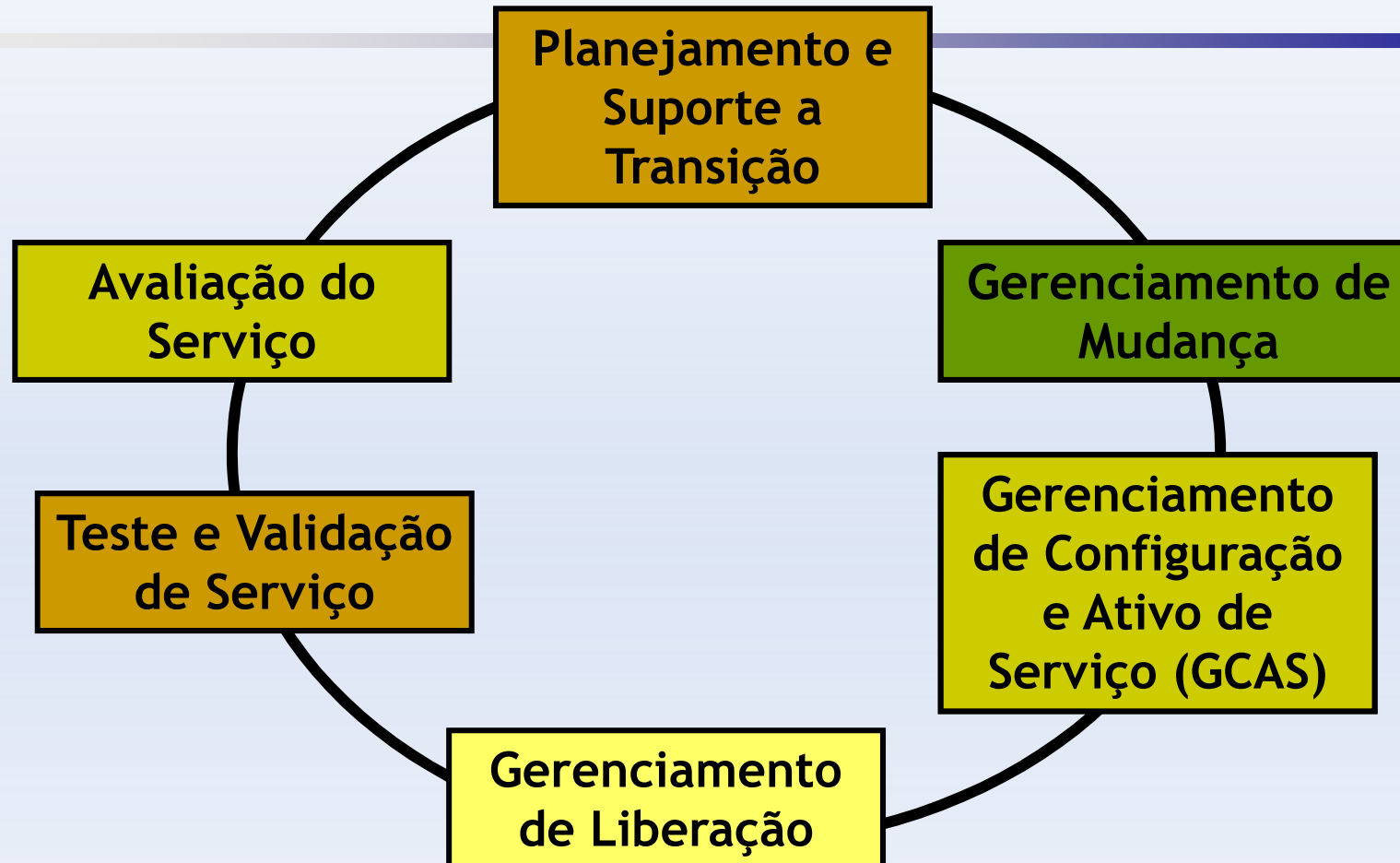


# TRANSIÇÃO DE SERVIÇO PROCESSOS

# PROCESSOS DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇO



FACULDADE  
NOVA ROMA



# PLANEJAMENTO E SUPORTE A TRANSIÇÃO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

- Um Planejamento e Suporte a Transição efetivo pode melhorar significativamente a capacidade do provedor de serviço em tratar grandes quantidades de mudanças e liberações.
- Planejar as **mudanças exigidas** de uma maneira que assegure a **integridade de todos os recursos identificados do cliente, recursos do serviço** e que as configurações possam ser mantidas enquanto a transição do serviço evoluem;
- Planejar e coordenar os recursos para estabelecer um novo serviço ou mudança na produção dentro das estimativas previstas do custo, de qualidade e do tempo;
- Assegura de que todos os envolvidos adotem a uma **estrutura comum de processos**, padrões e de apoio **reusáveis** a fim melhorar a **eficácia** e a **eficiência** das atividades integradas do planejamento e de coordenação.
- Prover **planos claros e compreensíveis** que permitam ao cliente e aos projetos de negócio alinhar suas atividades com os planos de Transição de Serviço.



# PLANEJAMENTO E SUPORTE A TRANSIÇÃO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA



# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE  
NOVA ROMA

### Requisição de Mudança

Uma Requisição de Mudança (RDM) é uma proposta formal para uma mudança a ser feita. Inclui detalhes da mudança proposta e deve ser registrada.

### Critério de Aceitação

Conjunto de critérios que assegura que um serviço de TI atinja seus requisitos de funcionalidade e qualidade, e que o provedor de serviço esteja pronto para operar o novo serviço quando disponibilizado.

### Pacote de Projeto de Serviço

Documentos que definem todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos, através de cada estágio de seu ciclo de vida. Um Pacote de Projeto de Serviço é produzido para cada novo serviço ou mudança significativa em serviço existente.

# PLANEJAMENTO E SUPORTE A TRANSIÇÃO

## ATIVIDADES



FACULDADE  
NOVA ROMA

Estratégia de  
Transição de Serviço

Define a forma de organizar a transição e alocação de recursos.

Preparação para  
Transição de Serviço

Inclui a revisão e aceitação das entradas dos outros estágios do ciclo de vida do serviço.

Planejamento e  
Coordenação da  
Transição de Serviço

- As atividades de liberação e implementação devem ser planejadas em estágios quando a implementação não puder ser detalhada de modo geral.
- Cada plano de Transição de Serviço deve ser desenvolvido a partir de um modelo de transição de serviço comprovado.

# PLANEJAMENTO E SUPORTE A TRANSIÇÃO

## PAPEL



FACULDADE  
NOVA



### As responsabilidades incluem:

- Definir os requisitos e ferramentas para planejamento e suporte na fase de transição e gerenciar requisições de recursos.
- Manter e monitorar o progresso nas mudanças, riscos e desvios de transição de serviço, incluindo a rastreabilidade das ações e mitigação de riscos.
- Prover informações de gerenciamento sobre os recursos usados, progressos, gastos orçados e reais, e manter o registro das mesmas.
- Empreender revisões de qualidade formal da transição de serviço, planos de liberação e entrega e atividades de transição acordadas conforme o plano de qualidade.
- Publicar estatísticas de desempenho e identificar áreas chaves para melhoria e comunicar às partes interessadas.

# TESTE E VALIDAÇÃO DE SERVIÇO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

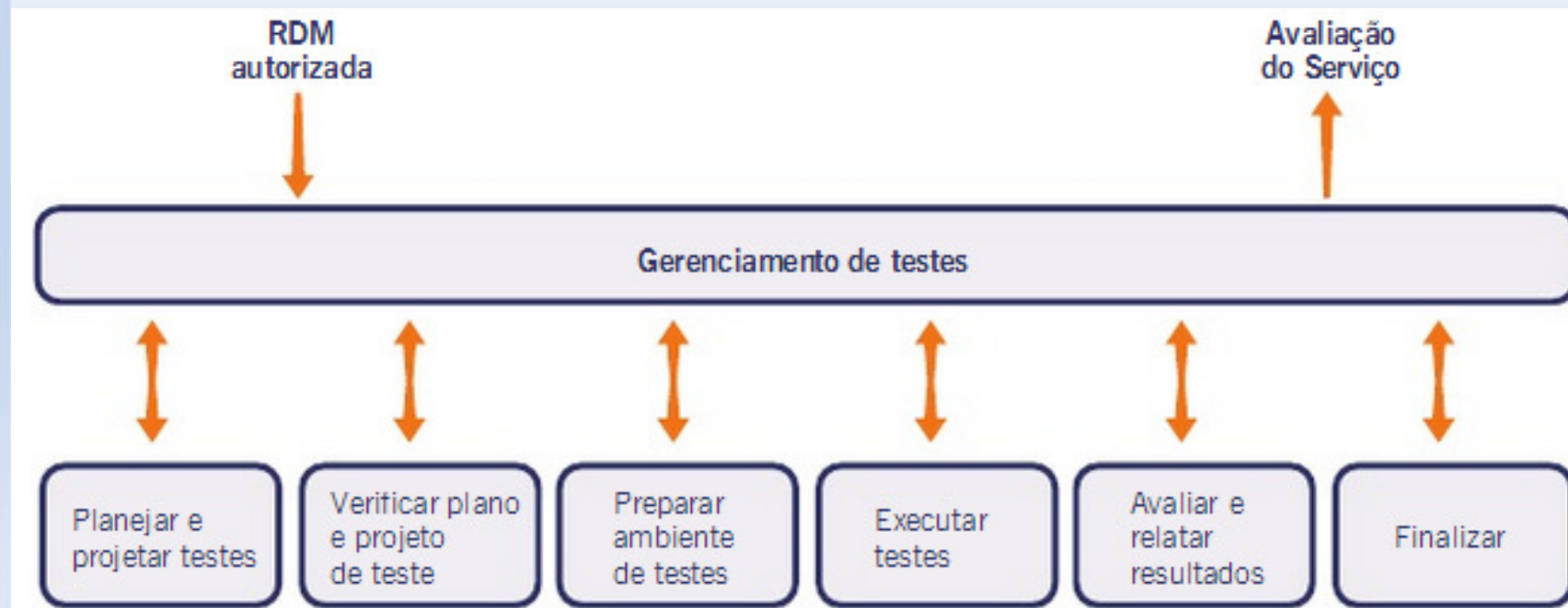
- Contribui para a garantia da qualidade, estabelecendo que o Projeto de Serviço entregará o serviço conforme o propósito para que foi projetado.
- Prover **confiança** nos serviços novos e alterados, fazendo com que os resultados alcançados **tragam valor** para os clientes dentro dos custos projetados, capacidade e restrições.
- Validar que um serviço esteja **ajustado ao seu propósito** e com o desempenho requerido.
- Assegurar que um serviço esteja **pronto para uso** dentro das especificações e condições definidas em projeto.
- Confirmar que os requisitos do cliente e patrocinador para o novo serviço estão corretamente definidos e qualquer erro ou variação seja **corrigido** antes de entrar em produção.

# TESTE E VALIDAÇÃO DE SERVIÇO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA



# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### **Pacote de Serviço**

Define as utilidades e garantias do serviço a ser entregue.

### **Pacote de Nível de Serviço**

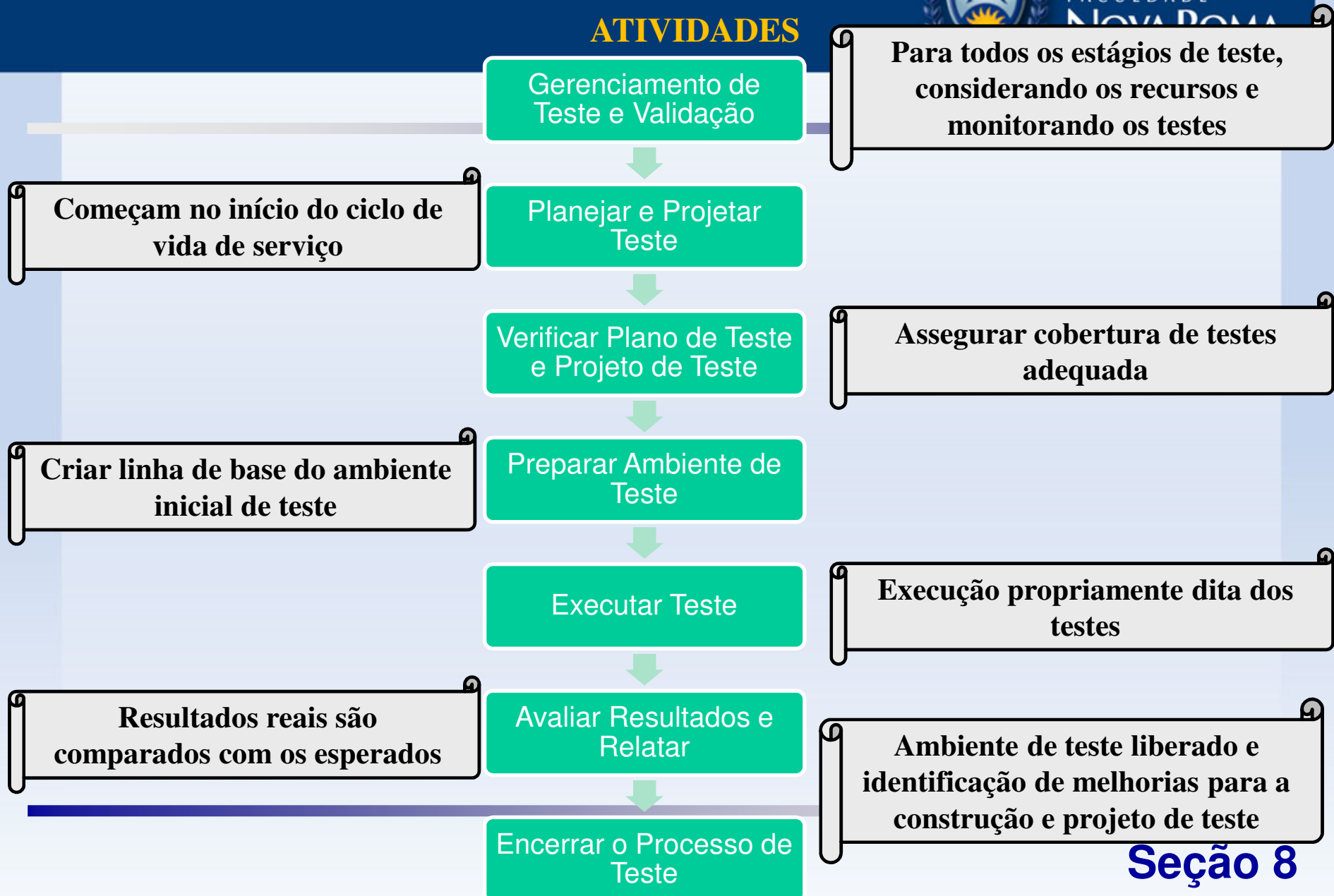
Provê um nível definido de utilidade e garantia na perspectiva dos resultados, ativos e padrões de atividades de negócios do cliente.

### **Definições de Interface do Provedor**

Define as interfaces a serem testadas e suas condições de contorno.

# TESTE E VALIDAÇÃO DE SERVIÇO

## ATIVIDADES







### As responsabilidades incluem:

- Definir a estratégia de teste, alocar e monitorar recursos de teste, assegurando que a política de teste esteja aderente aos objetivos pretendidos.
- Projetar e planejar condições de teste, conjunto de scripts e dados para assegurar cobertura apropriada e controle.
- Conduzir testes definidos no projeto de teste.
- Registrar, analisar, diagnosticar, relatar e gerenciar eventos de teste, incidentes, problemas e novo teste, a depender dos critérios acordados.
- Verificar testes conduzidos pelas equipes de liberação e entrega.

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA

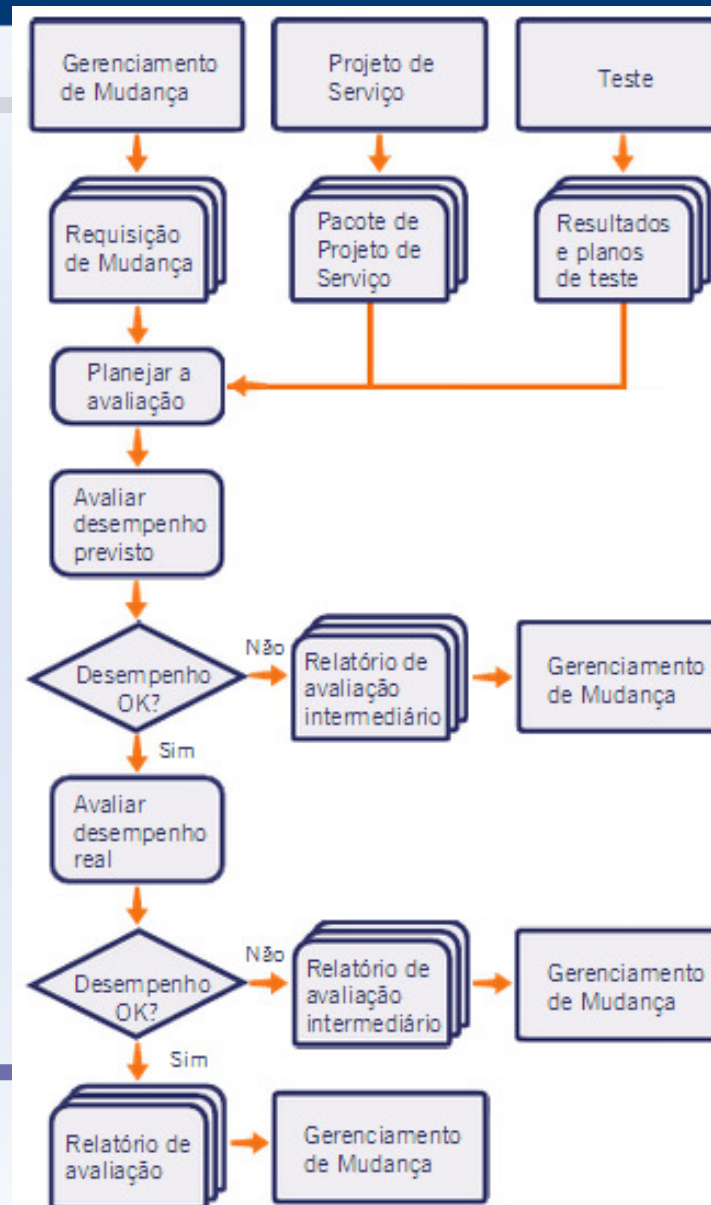
- Processo genérico que considera que o desempenho é aceitável, se agrega valor e se oferecerá o retorno esperado.
- Avaliar os efeitos pretendidos com uma **mudança de serviço** e o nível de tolerância a efeitos indesejados por conta de restrições organizacionais, de recursos e capacidade.
- Prover resultados de **boa qualidade** do processo de avaliação, de modo que o Gerenciamento de Mudança possa expedir uma decisão efetiva acerca da aprovação de uma mudança de serviço.

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA



# Conceitos Básicos

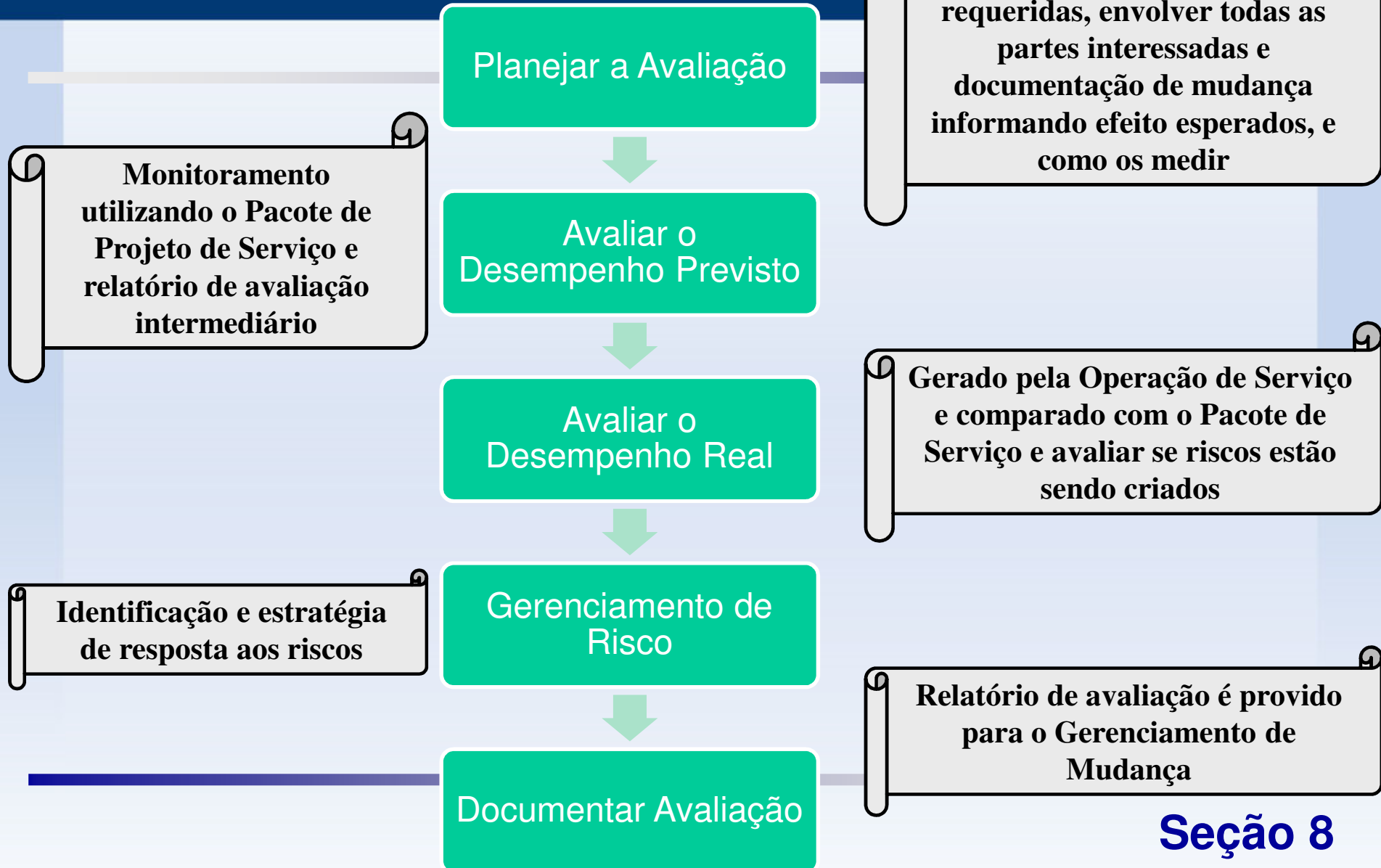
## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCENTOS



**O processo de Avaliação de Serviço segue o modelo PDCA para assegurar consistência através de todas as avaliações.**

# AVALIAÇÃO DO SERVIÇO

## ATIVIDADES





### As responsabilidades incluem:

- Usar o Projeto de Serviço e pacotes de liberação para desenvolver o plano de avaliação como entrada de testes.
- Estabelecer riscos e pontos associados com todos os aspectos da transição de serviço através de workshops e outros recursos.
- Prover relatório de avaliação para entrada do Gerenciamento de Mudança.

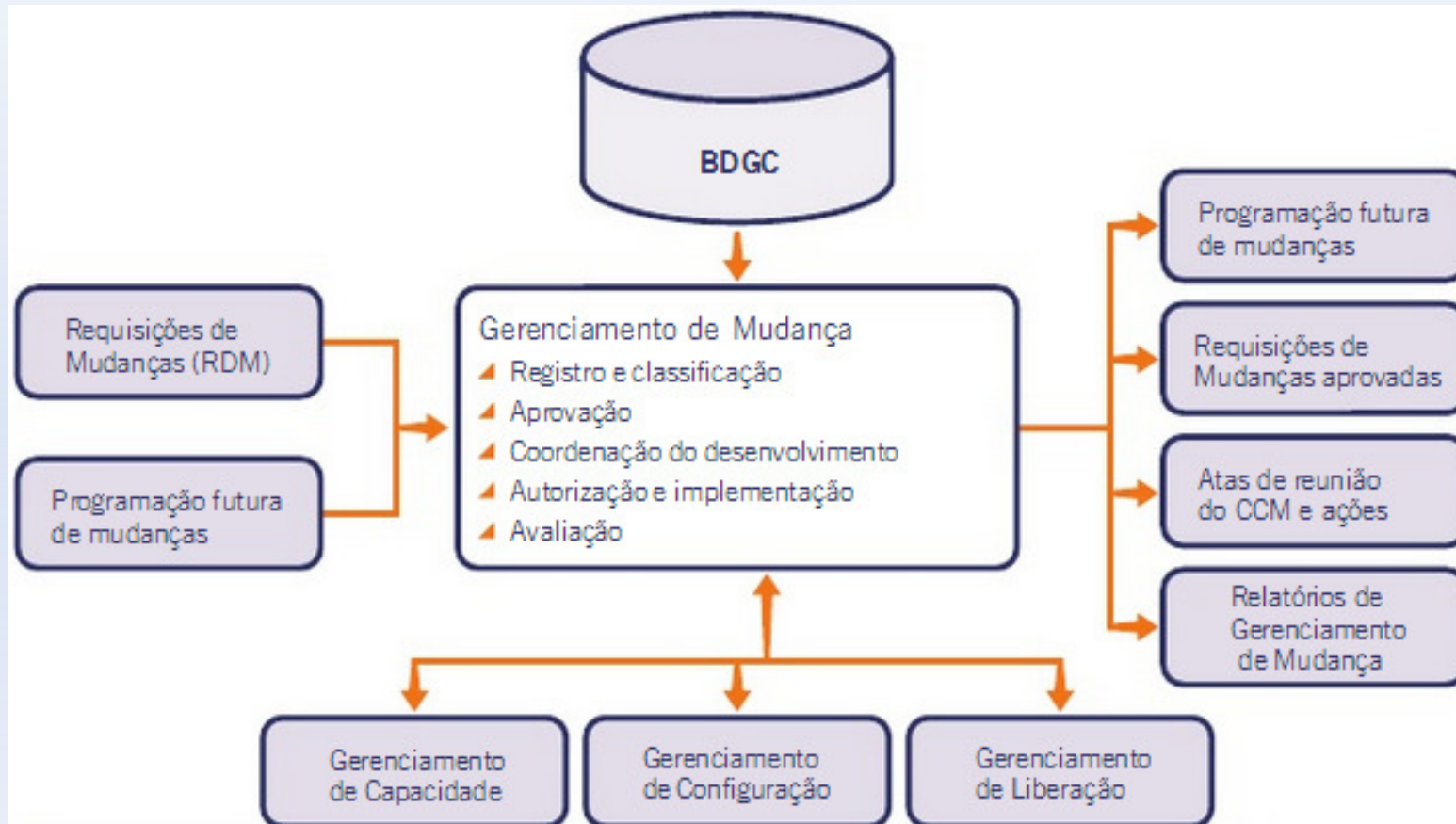
- Processo que visa garantir que mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.
- O principal objetivo do Gerenciamento de Mudança é permitir que Mudanças que gerem benefícios sejam feitas, com a mínima interrupção aos Serviços de TI.
- Assegurar que os métodos padronizados estão sendo usados para o tratamento eficiente de todas as mudanças, reduzindo riscos e impactos.
  - Minimizar incidentes relacionados a mudanças.
  - Balanço entre necessidade e impacto.

# GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA





# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Mudança de Serviço

É a adição, modificação ou remoção de um serviço autorizado, planejado ou suportado, ou componente do serviço e sua documentação associada.

### Tipos de Mudanças – Mudança Padrão

Mudança em um serviço ou infraestrutura que é pré-autorizada pelo Gerenciamento de Mudança; mudanças que acabam virando rotina.

### Tipos de Mudanças – Mudança Normal

Mudança solicitada por pessoa ou organização, que precisa ser autorizada e planejada antes de executada.

### Tipos de Mudanças – Mudança Emergencial

Mudança que precisa ser implantada rapidamente para resolver um incidente.

# POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE

Tipo de Mudança	Estratégia de Serviço	Desenho de Serviço	Transição de Serviço	Operação de Serviço	Melhoria Contínua de Serviço
Mudar para o portfólio de serviço	✓ ■				
Mudar para serviço/definição de serviço	✓ ■	✓ ■	✓ ■	✓ ■	✓ ■
Projetar mudança		✓ ■	✓ ■		✓ ■
Requisição de acesso de Usuário				✓ ■	
Atividade Operacional				✓ ■	

# **Conceitos Básicos**

## **POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS**



### **Comitê de Controle de Mudança (CCM)**

**Grupo responsável pela avaliação do impacto das mudanças. Este grupo será composto de várias pessoas técnicas e até mesmo do cliente, que fornecerão assessoria ao Gerente de Mudança sobre a programação das mudanças que devem ser aprovadas.**

### **Comitê de Emergência (CCM/CE)**

**Quando surgem problemas mais graves, pode não haver tempo para a criação de um CCM completo. Portanto, é necessário identificar uma configuração menor com autoridade para tomar decisões emergenciais.**

### **Projeto e Planejamento**

**O processo de Gerenciamento de Mudança deve ser planejado em conjunto com o Gerenciamento de Configuração e Liberação. Deve considerar a identificação e classificação da mudança, das pessoas que possuem algum interesse na mudança, procedimentos, responsabilidades e o agrupamento das mudanças.**



## **Principais Indicadores de Desempenho**

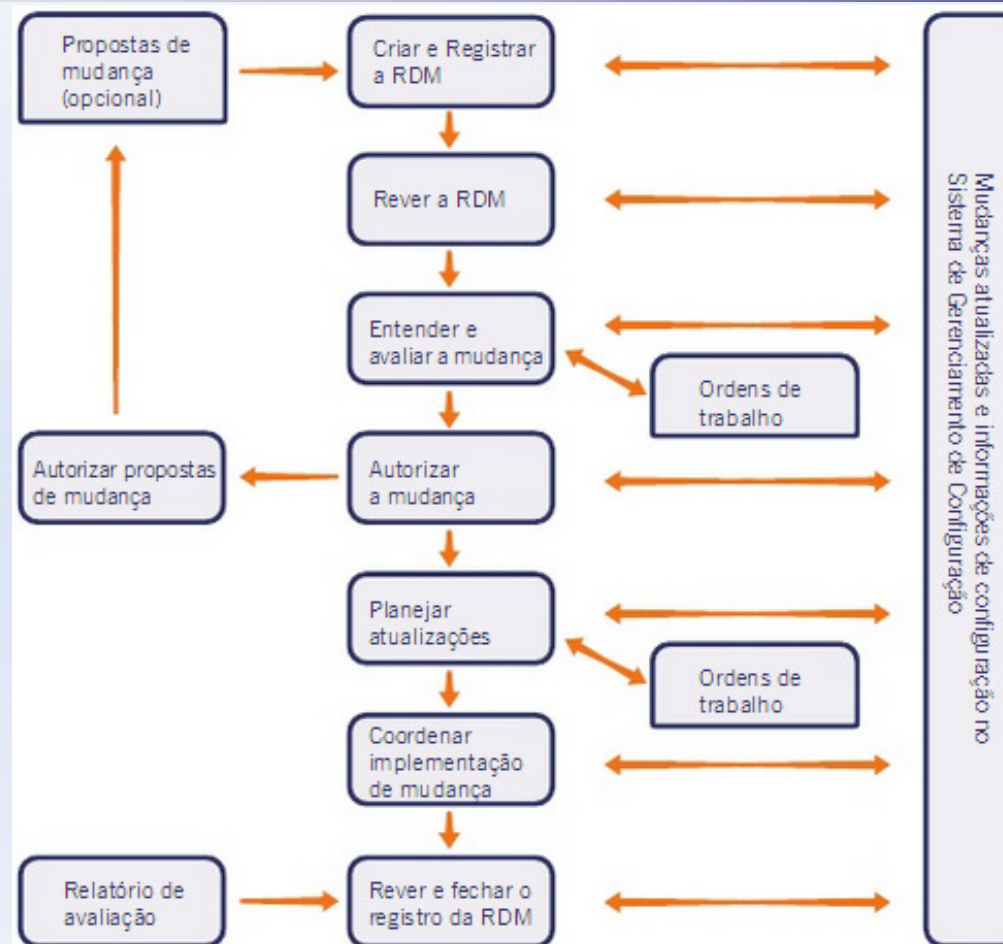
- Redução no número de interrupções para serviços
- Redução no número de mudanças não autorizadas
  - Redução no acúmulo de requisitos de mudança
- Redução no número e percentual de mudanças não planejadas e correções de emergência
- Razão de sucesso de mudança (percentagem de mudanças consideradas bem sucedido na revisão/número de Requisições de Mudança (RDM) aprovadas)
  - Redução no número de mudanças falhas
- Tempo médio para a execução baseado em urgência, prioridade e tipo de mudança
  - Incidentes atribuíveis às mudanças

# GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

## ATIVIDADES



FACULDADE  
NOVA ROMA



# GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

## PAPEL



FACULDADE  
NOVA FRIBURGO



### As responsabilidades incluem:

- Em colaboração com o solicitante, receber, registrar e alocar prioridades para todas as RDMs e rejeitar qualquer mudança que seja impraticável.
- Preparar a agenda de mudanças e a programação futura de mudanças que serão discutidas pelo comitê consultivo de mudanças.
- Definir os participantes das reuniões do comitê consultivo de mudanças.
  - Presidir as reuniões do comitê consultivo de mudanças.
  - Enviar a agenda de mudanças para a Central de Serviços.
- Coordenar a construção, o teste e a implantação das mudanças.
  - Atualizar o log das mudanças em andamento.
- Revisar as mudanças implantadas para verificar se atingiram os objetivos propostos.
  - Fechar os registros de mudanças concluídas.
- Elaborar relatórios do processo.

# GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO



FACULDADE  
NOVA ROMA

## OBJETIVO

- **Identificar, controlar, gravar, relatar, examinar e verificar os ativos do serviço e os itens de configuração**, incluindo versões, linhas de base, componentes que fazem parte, seus atributos, e relacionamentos;
- Fornecer gerenciamento da TI com **maior controle** sobre os ICs da organização;
- Fornecer **informações precisas** a outros processos ITIL;
- Criar e manter uma Base de Dados do Gerenciamento da Configuração (**BDGC**).

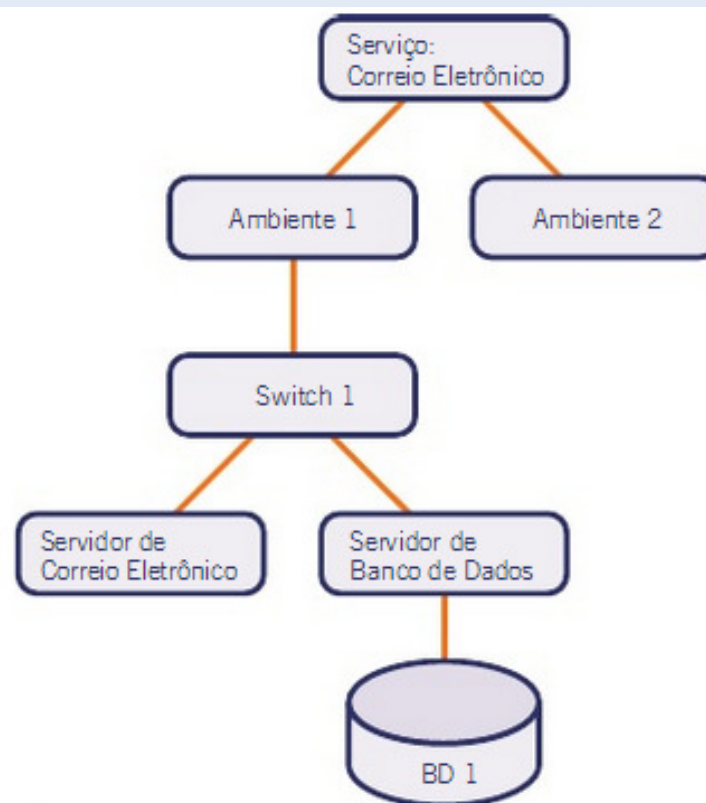
# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Modelo de Configuração

O Gerenciamento de Configuração fornece um modelo dos serviços, dos ativos e da infraestrutura, registrando os relacionamentos entre os itens de configuração utilizados em todos os processos de gerenciamento de serviços.





# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



### Itens de Configuração

Um item de configuração (IC) é um ativo, componente do serviço ou outro item, que está ou estará sob o controle do Gerenciamento de Configuração. Os ICs podem variar extensamente em complexidade, tamanho ou tipo, variando de um serviço ou de um sistema inteiro, incluindo desde um simples módulo de software ou componente de hardware, até todo o hardware, software, documentação e pessoal de suporte.

### Sistema de Gerenciamento de Configuração

O Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC) mantém os relacionamentos entre todos os componentes do serviço e qualquer documentação de incidentes, problemas, erros conhecidos, mudanças e liberações. Pode contar dados corporativos sobre empregados, fornecedores, localidades e unidades de negócio, clientes e usuários. No nível de dados, o SGC pode requerer dados de diferentes BDGC físicos, os quais, juntos, constituem uma BDGC federada. Outras fontes de dados também serão conectadas ao SGC, como as Bibliotecas Definitivas de Mídia.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE  
NOVA ROMA

### **Bibliotecas Seguras**

Uma biblioteca segura é uma coleção eletrônica de softwares ou ICs de documentos com tipos e estados conhecidos. O acesso aos itens, em uma biblioteca segura, é restrito. As bibliotecas são usadas para controle e liberação dos componentes durante o ciclo de vida do serviço: projeto, construção, testes, distribuição e operações.

### **Depósitos Seguros**

Local para armazenar os ativos de TI, como o depósito utilizado para a distribuição de microcomputadores. Possuem um papel importante na provisão da segurança e continuidade, mantendo o acesso aos equipamentos confiável e com qualidade.

### **Biblioteca Definitiva de Mídia (BDM)**

Biblioteca segura onde são armazenadas e protegidas todas as versões autorizadas de todos os ICs.

# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE  
NOVA ROMA

### Sobressalentes Definitivos

Conjuntos de sobressalentes que podem ser utilizados na recuperação de incidentes, para capacidade adicional, entre outros usos.

### Linha Base de Configuração

Configuração de um serviço, produto ou infraestrutura que foi formalmente revisada e acordada, e que desde então serve como base para outras atividades, podendo ser alterada somente por meio de procedimentos formais de mudança.

### Quadro Instantâneo

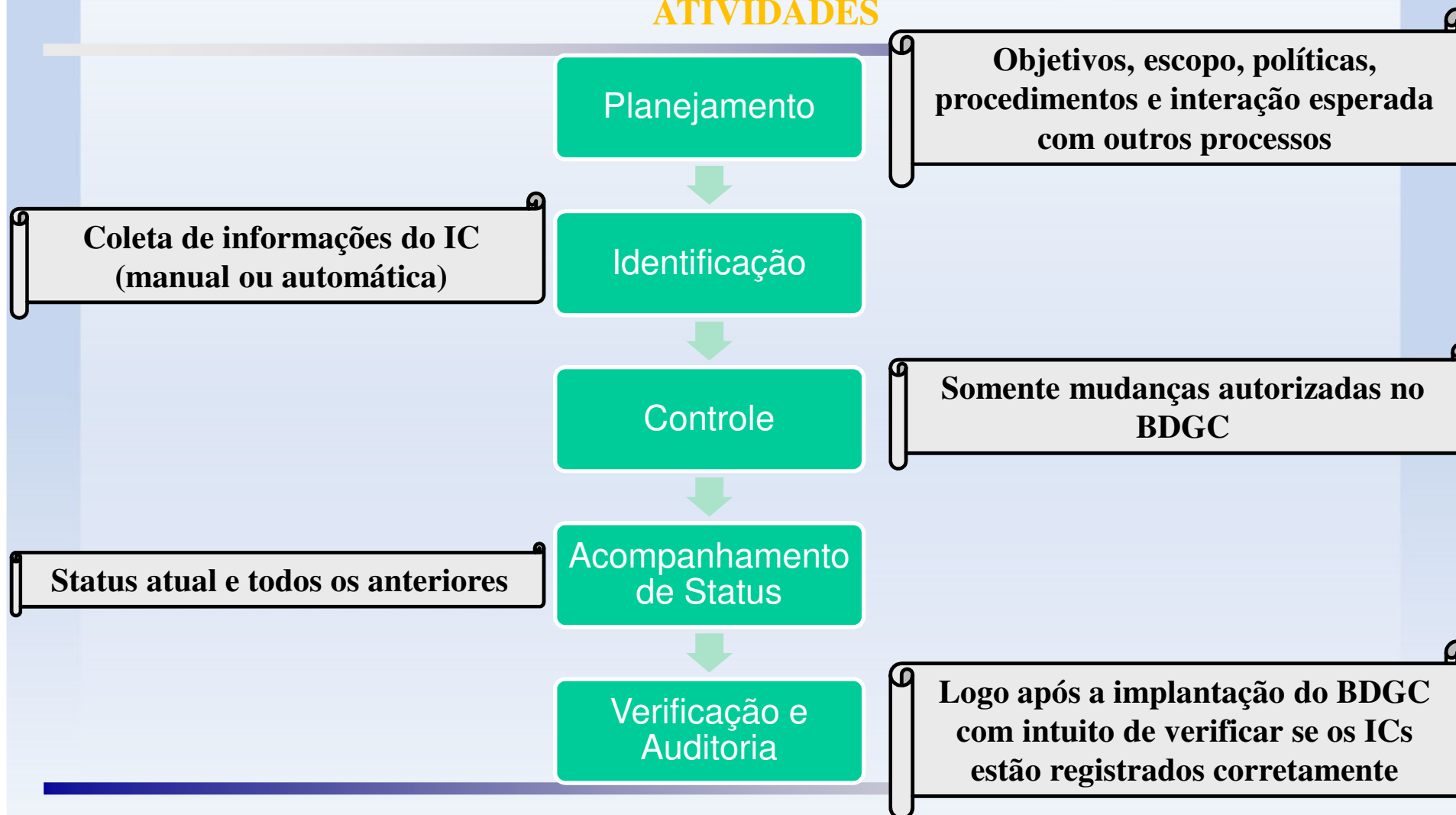
Quadro instantâneo do estado corrente de um IC ou ambiente, como, por exemplo, uma ferramenta de descoberta. O quadro instantâneo é registrado no Sistema de Gerenciamento da Configuração e permanece como um registro histórico.

# GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO



FACULDADE  
NOVA ROMA

## ATIVIDADES



**Seção 8**

# GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO



FACULDADE  
NOVA FRIBURGO



## PAPEL

**As responsabilidades incluem:**

- O Gerente de Configuração ajudará na definição do escopo e dos níveis de detalhes necessários ao processo, implantando procedimentos de interação com outros processos e assumindo a responsabilidade pelo planejamento e inserção de dados no BDGC.
- O bibliotecário da configuração controla o acesso às cópias mestres de softwares e documentações.
- O foco é nos itens físicos, que serão armazenados na Biblioteca Definitiva de Software (BDS).

# GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

## OBJETIVO



- Processo que visa construir, testar e entregar a capacidade de prover os serviços especificados pelo Projeto de Serviço e que atenderá aos requisitos dos interessados.
- O Gerenciamento de Liberação é o processo que protege o ambiente de produção.
- Gerenciar, distribuir e implementar itens de software e hardware aprovados;
- Prover o armazenamento físico e seguro de itens de hardware e software no Depósito de Hardware Definitivo (DHD) e na Biblioteca Definitiva de Software (BDS);
- Assegurar que apenas versões de software autorizadas e com processo de qualidade controlado sejam usadas nos ambientes de teste e produção.

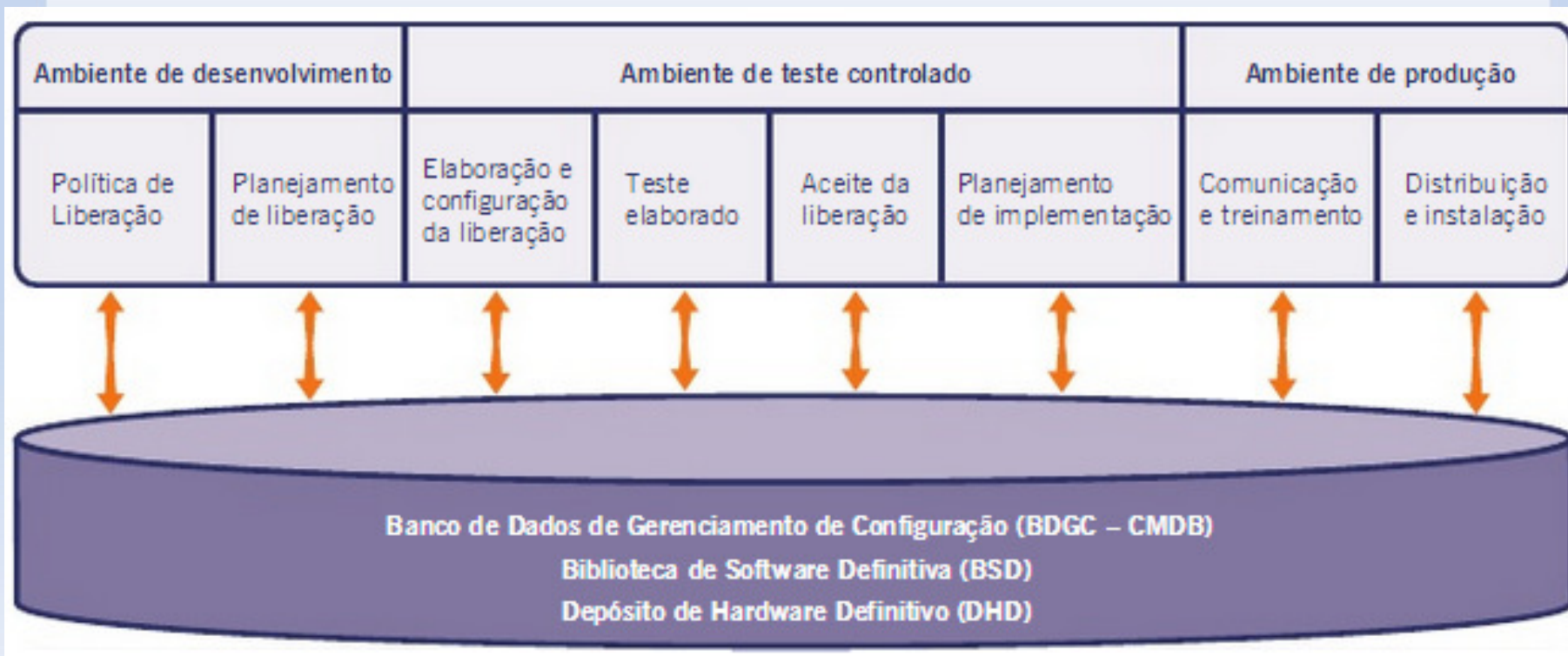
**Seção 8**

# GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

## OBJETIVO



FACULDADE  
NOVA ROMA



# **Conceitos Básicos**

## **POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS**



### **Unidade de Liberação**

Uma unidade de liberação descreve a porção de um serviço ou infraestrutura de TI liberada conjuntamente, de acordo com a política de liberação da organização.

### **Modelos de Liberação**

Na fase do Projeto de Serviço são definidos os modelos de liberação e distribuição mais adequados, que incluem a abordagem, mecanismos, processos, procedimentos e recursos requeridos para construir e distribuir a liberação em tempo hábil e dentro do orçamento.

### **Pacotes de Liberação**

Um pacote de liberação pode ser uma única unidade de liberação ou uma coleção de unidades de liberação. Uma mudança liberada no ambiente de produção pode ser composta de elementos como hardware, software, aplicações, documentação, conhecimento, etc.



# Conceitos Básicos

## POLITICAS, PRINCIPIOS E CONCEITOS



FACULDADE  
NOVA ROMA

### Projeto de Liberação – Big Bang X Faseado

Implanta o serviço novo ou alterado para todos os usuários ao mesmo tempo.

X

A liberação por fase é feita para parte dos usuários.

### Projeto de Liberação – Puxar X Empurrar

Na implantação puxada, o usuário faz o download da atualização.

X

Já na modalidade empurrada, o componente de serviço é implantado a partir da área central para usuários em localidades remotas.

### Projeto de Liberação – Automatizado X Manual

No automatizado, os componentes do serviço são implantados de forma automática por meio de script de atualização.

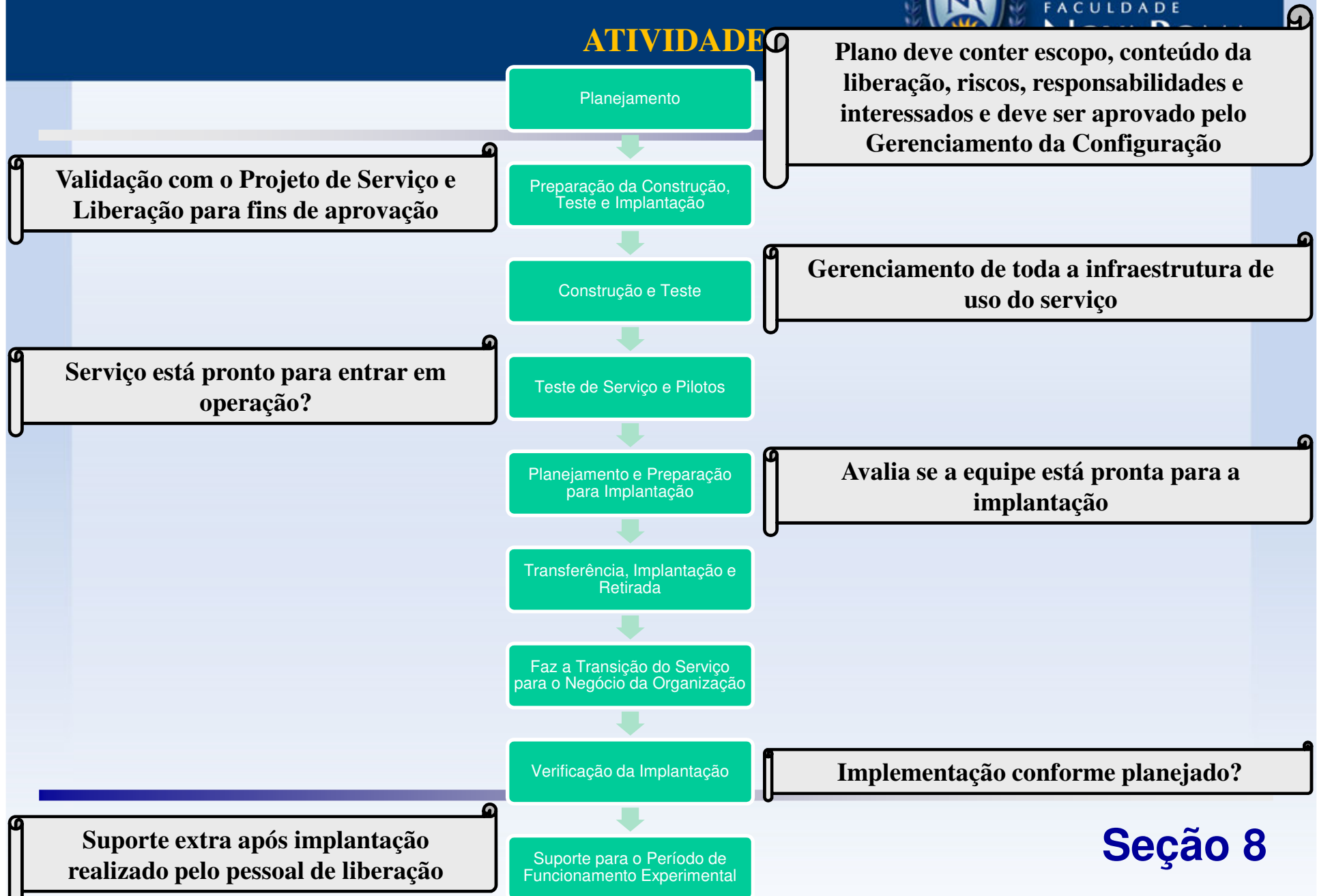
X

Já no manual, isto é feito manualmente em cada equipamento da infraestrutura de TI.

# GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO



## ATIVIDADE



# GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

## PAPEL



FACULDADE  
NOVA



### As responsabilidades incluem:

- Pessoa responsável por definir e manter a Política de Liberação e controlar as atividades do processo.
- O Gerente de Liberação precisa ter boa fundamentação técnica e conhecimento das ferramentas de suporte.



## ▪ 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

