



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Professores:

Monica Herrero – ADS A e ADS C

Rafael Petry – CCO SIS

Thiago Bonacelli – ADS B

SP3 – Aula 3 – ITIL – Gerenciamento de Mudanças

Revisão

Gerenciamento de Mudanças

Atividades

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Incidente: Interrupção não planejada ou a **redução da qualidade** de um serviço de TI (lentidão, etc). Falha de um item de configuração que não impacte diretamente o serviço também é incidente, exemplo: falha backup, falha de um disco que faz parte de um conjunto de discos espelhados (falhou, mas não gerou interrupção. É um incidente).



Operação do Serviço

- **Ger. Incidente**
- Ger. Problema
- Ger. Acesso
- Ger. Evento
- Cumprimento de Requisição

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

Requisições: Requisição (pedido) formal de um usuário para algo a ser fornecido, como uma requisição para informações ou aconselhamento, para definir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.



Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- Ger. Problema
- Ger. Acesso
- Ger. Evento
- **Cumprimento de Requisição**

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Problema: Causa raiz (origem) de um ou mais incidentes que podem ser recorrentes. Esta causa geralmente não é conhecida quando um registro de problema é criado, e o gerenciamento de problema é responsável pela sua **investigação**.

Enquanto as atividades do gerenciamento de incidente focam na restauração de um serviço ao seu estado normal de operação, as atividades do gerenciamento de problema focam em **descobrir maneiras de prevenir que incidentes aconteçam e documentá-los**.



Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- **Ger. Problema**
- Ger. Acesso
- Ger. Evento
- Cumprimento de Requisição

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - (ANS)

ANS ou *Service Level Agreement - SLA*: É muito mais do que um documento descrevendo prazos de atendimento e resolução de chamados. Trata-se de um **acordo** que deve **deixar claro todas as garantias** que o provedor de serviço oferece em relação aos **serviços** que foram **contratados**, e a forma como estes níveis de serviço serão medidos, reportados e melhorados continuamente.



Desenho do Serviço

- Ger. Catálogo de Serviços
- **Ger. Nível de Serviço**
- Ger. Capacidade
- Ger. Disponibilidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - (ANS)

Matriz
Impacto e Urgência:
Prioridade

		Impacto		
		ALTA	MÉDIA	BAIXA
Urgência	ALTA	1	2	3
	MÉDIA	2	3	4
	BAIXA	3	4	5



Desenho do Serviço

- Ger. Catálogo de Serviços
- **Ger. Nível de Serviço**
- Ger. Capacidade
- Ger. Disponibilidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor

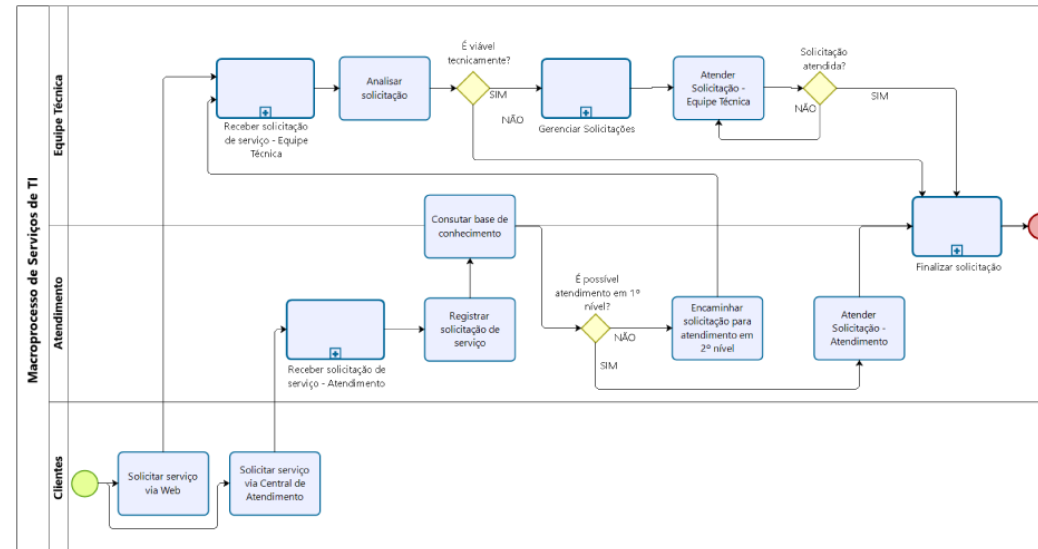
Tabela
ANS/SLA:
Ordem e
prazo
(velocidade)
para resolução
das
ocorrências

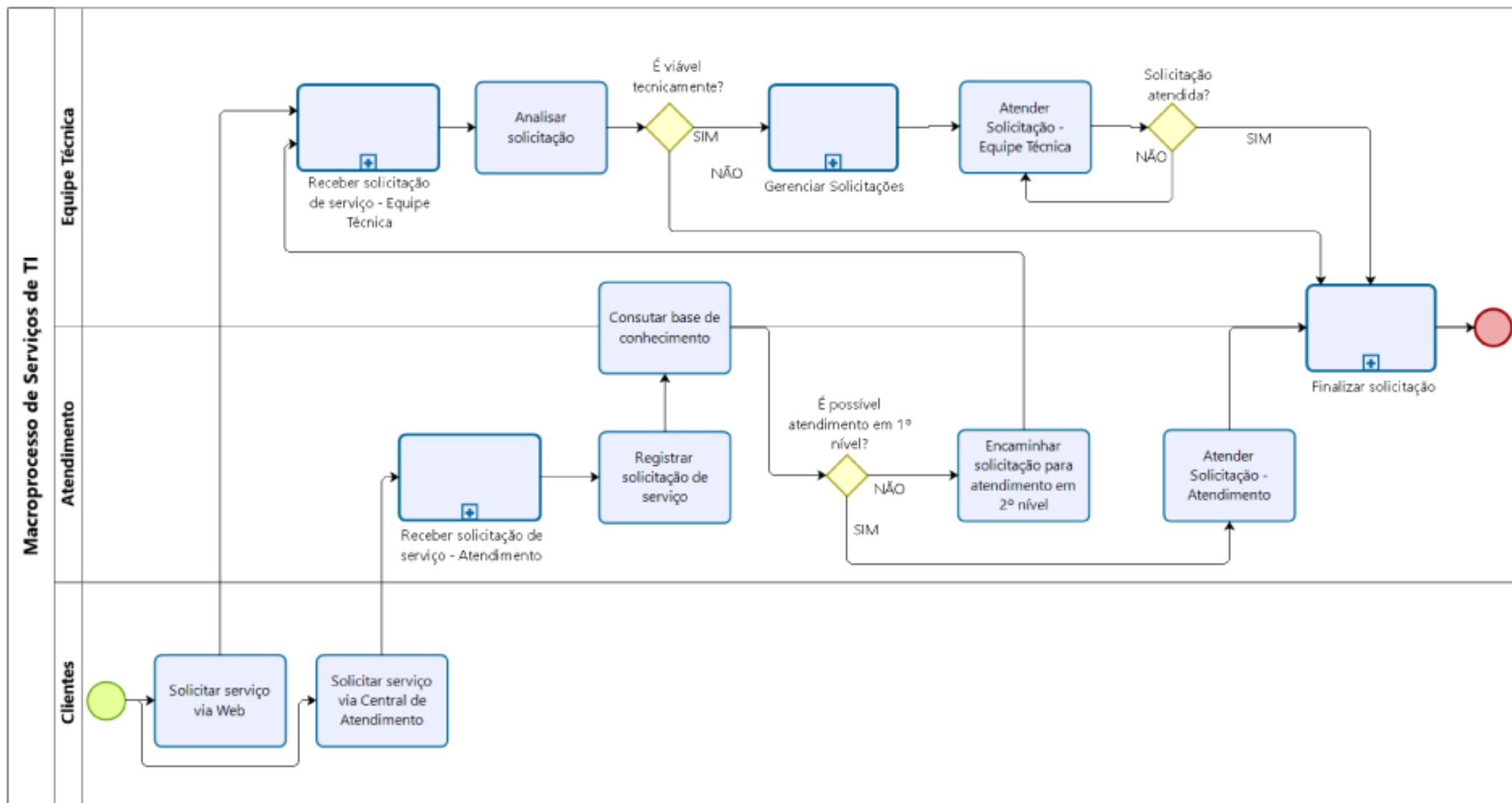
Prioridade	Descrição	Tempo para resolução
1	Crítica	1 hora
2	Alta	4 horas
3	Média	24 horas
4	Baixa	48 horas
5	Planejada	-

FLUXOGRAMA

Representação gráfica da relação existente entre as atividades e os processos e como elas fluem.

Muitos negócios são relativamente complexos, assim um modelo poderá consistir de diversos diagramas / fluxogramas que se complementam.

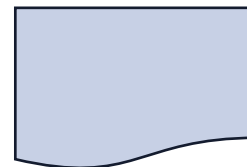




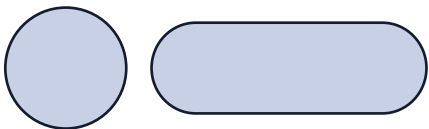
FLUXOGRAMA – ELEMENTOS BÁSICOS



Raias. Área delimitada que indica o responsável pelos processos nela contido



Documento



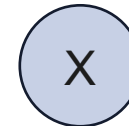
Início e Terminação. Indica início e fim de um processo.



Sub-rotina ou processo pré-definido



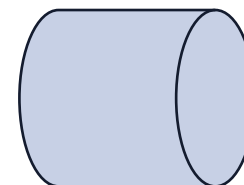
Processo / Atividade



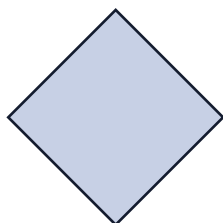
Conector. Entrada ou saída para outra parte do fluxo



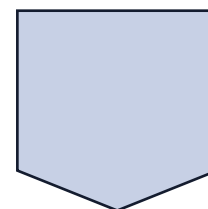
Conexão. Interligação e sentido entre dois elementos do fluxo



Base de dados



Decisão. Fluxo pode seguir em diferentes direções



Conector para outra página



S3

Sustentação

- Governança
- ITIL (Incidentes, Problemas e Mudanças)
- Suporte de TI
- Fluxograma do suporte
- Ferramenta de Help Desk
- Documento de Mudança

Entrega: ~29/05/2023

S2

Metodologia e Processos

- Metodologia de Gestão de Projetos
- Introdução a Processos de Desenv. De SW
- Arquitetura de TI
- Diagrama da Solução
- Product Backlog
- Sprint Backlog

Entrega: ~24/04/2023

S1

Introdução + Planejamento

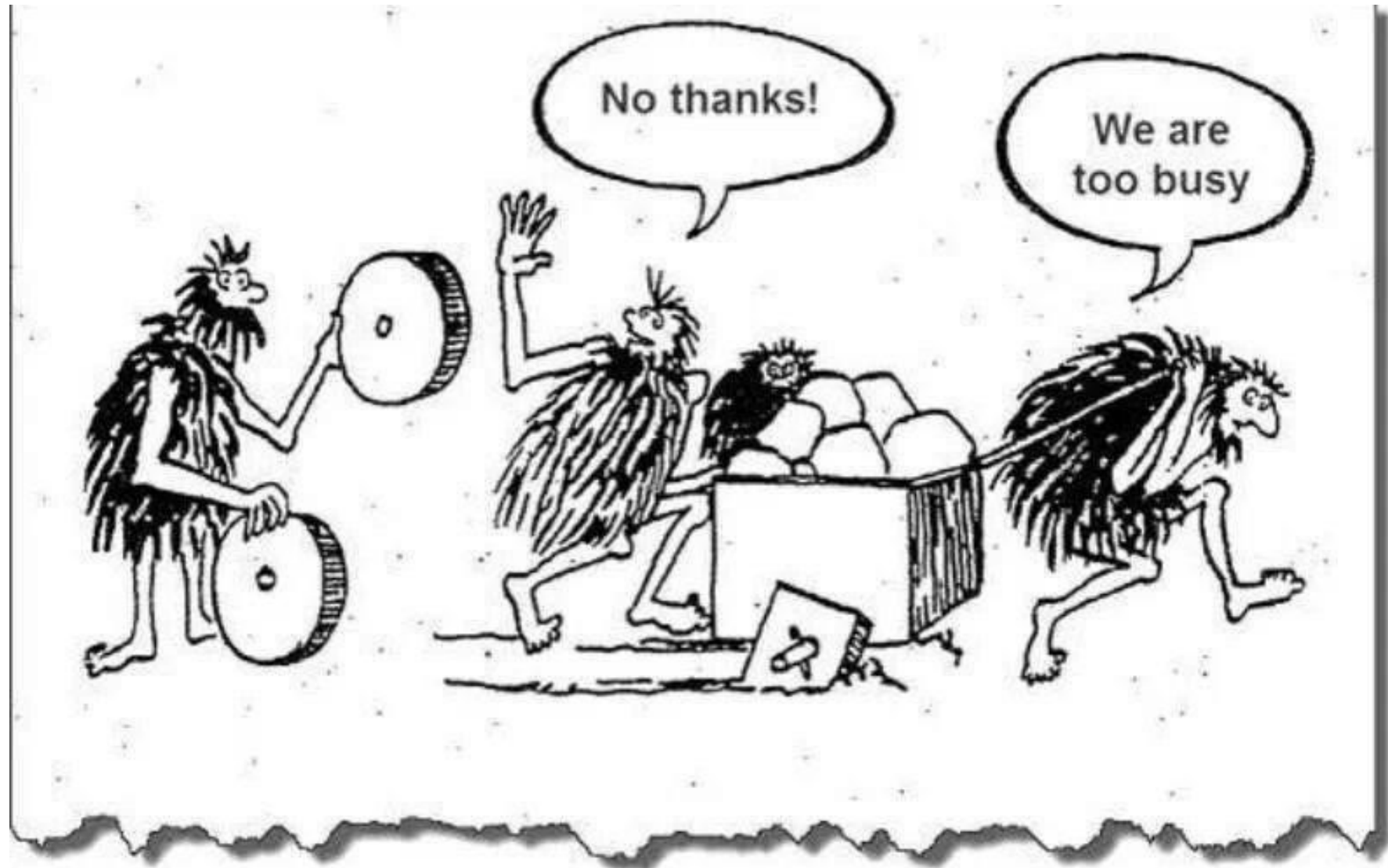
- Introdução a TI
- Projeto vs Processo
- Requisitos
- Documentação do projeto
- Requisitos na Ferramenta
- Ferramenta de Gestão
- Documentação do Projeto

Entrega: ~13/03/2023



CHAMADA

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS



ITIL – Bibliotecas

Estratégia de Serviço

- Gerenciamento do Relacionamento com Negócio
- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento de Portfólio de Serviço

Desenho do Serviço

- Ger. Catálogo de Serviços
- Ger. Nível de Serviço
- Ger. Capacidade
- Ger. Disponibilidade
- Ger. Continuidade dos Serviços de TI
- Ger. Segurança da Informação
- Ger. Fornecedor



Transição do Serviço

- Ger. Conhecimento
- Ger. Mudança
- Ger. Liberação e Implantação
- Ger. Configuração e Ativos de Serviço

Operação do Serviço

- Ger. Incidente
- Ger. Problema
- Ger. Acesso
- Ger. Evento
- Cumprimento de Requisição

Mudanças

Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI.

Implantação de um novo serviço também é uma mudança.

Gerenciamento de Mudanças (GMUD)

Controle do ciclo de vida de todas as mudanças, possibilitando que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.

Objetivos:

- ✓ Estabilidade, confiabilidade e previsibilidade nos processos de mudança de TI.
- ✓ Minimização de interrupções nos serviços de TI.

Isto é possível pois este processo assegura que todas as mudanças propostas sejam avaliadas quanto aos benefícios e riscos, considerando todos os impactos, e as alterações sejam cuidadosamente testadas e que cada implantação inclua plano de retorno para restaurar o estado do ambiente em que a implantação falha.

Tipos de mudanças de TI

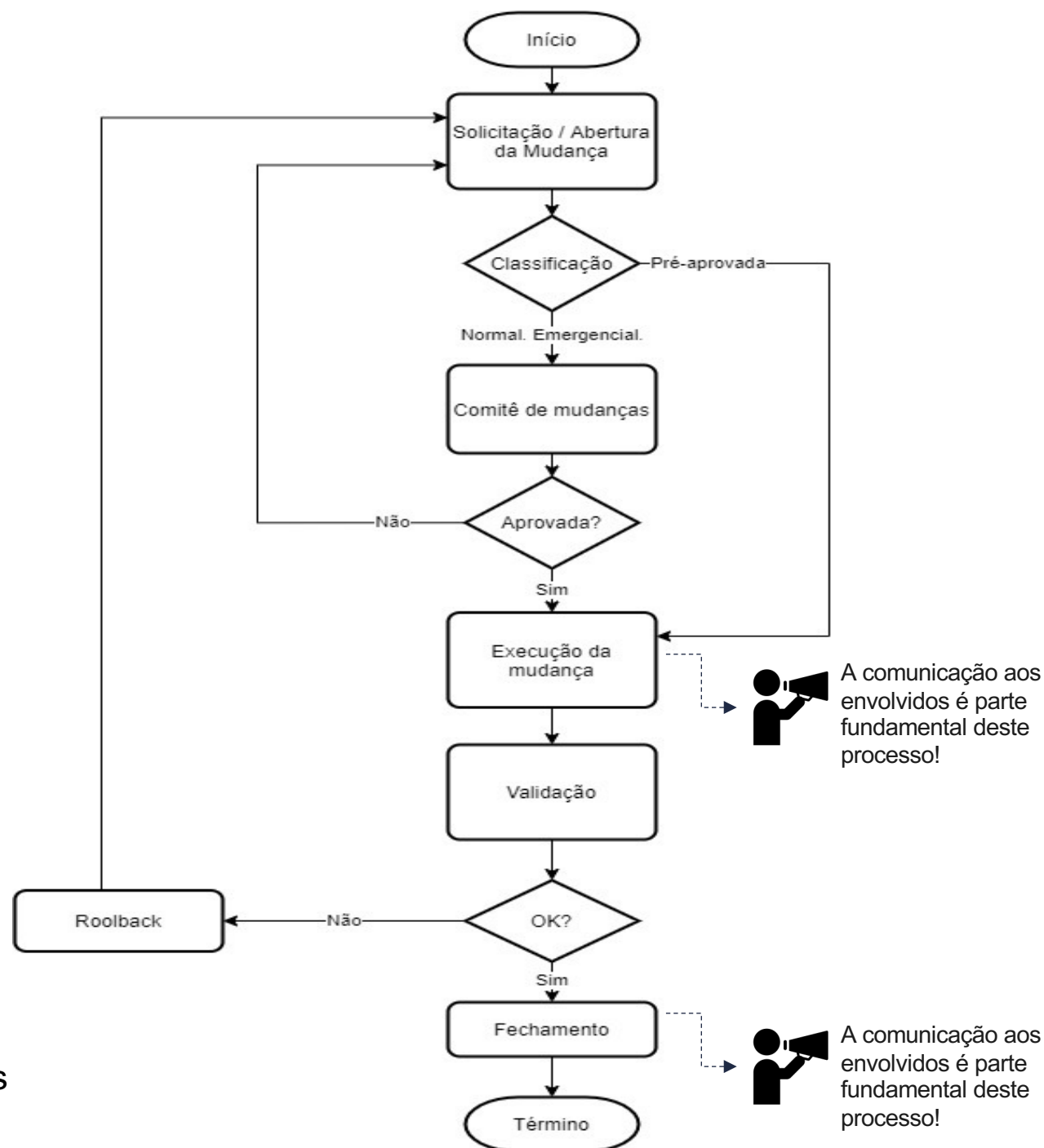
- **Mudança normal:** são as que devem passar pelo processo de avaliação e aprovação de mudança antes de serem implementadas. Esta análise e aprovação é feita por um Comitê de Mudanças.
- **Mudanças emergenciais:** mudanças altamente críticas que precisam ser implementadas o mais rápido possível, para resolver um incidente grave ou falhas de segurança. Ocorrem quando há um erro ou ameaça inesperada, como uma falha na infraestrutura relacionada aos serviços. Uma ameaça à segurança é outro exemplo de uma situação de emergência que requer mudanças precisas e imediatas. A análise e aprovação é feita por um Comitê de Mudanças Emergenciais.
- **Mudanças padrão:** são mudanças pré-aprovadas de baixo risco onde o processo de implementação é conhecido. Essas mudanças estão sujeitas a políticas e procedimentos já estabelecidos; elas são fáceis de priorizar e implementar e, muitas vezes, não requerem aprovação do gerenciamento.

Comitê de Mudanças: grupo de pessoas envolvidas na análise e aprovação da mudança, composto pelas partes interessadas na mudança com clara compreensão das necessidades de negócio, desenvolvimento e suporte.

Modelo de mudança:

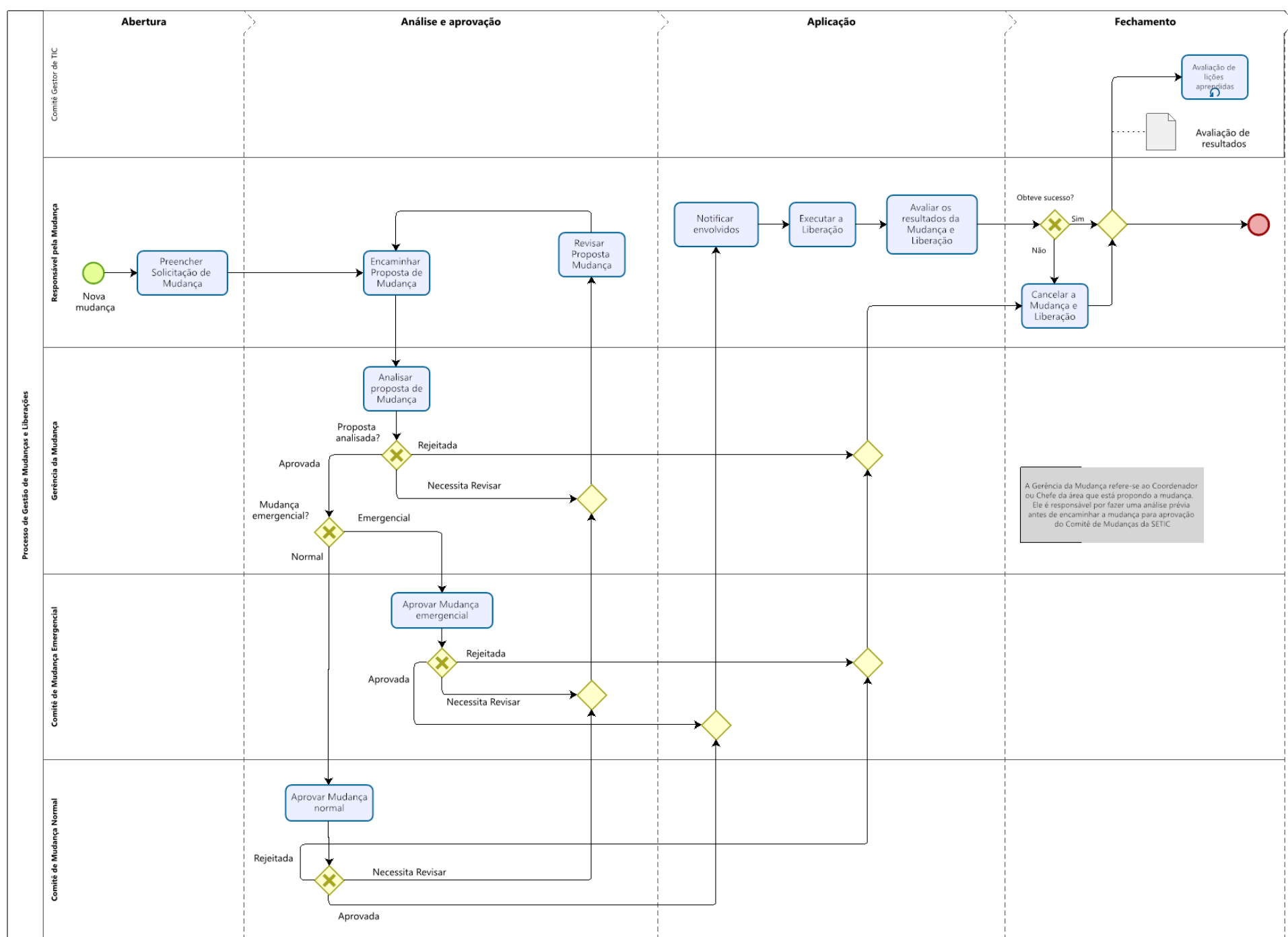
Uma solicitação de mudança, através de um formulário ou documento de abertura / solicitação de mudança, precisa conter:

- Dados da mudança como responsável pela abertura, **motivo**, data, hora e **classificação** (tipo) e **risco**;
- Possíveis **impactos** que podem ser causados pela mudança / em qual **item de configuração**;
- **Todos os passos (atividades / checklist) que precisam ser executados na mudança, em ordem cronológica e definição das dependências entre as atividades**;
- Responsáveis: quem faz o que, quando, como, onde;
- Cronograma e limites para as ações serem completadas – **Janela da mudança**;
- **Procedimento de escalção: quem deve ser contatado e quando, inclusive os responsáveis pelo teste / validação da mudança**;
- Todos os passos (atividades / checklist) que precisam ser executados para **retornar a situação anterior, em caso de problemas na execução da mudança**.



Itens validados pelo Comitê para aprovação:

- Classificação
- Risco e impacto
- Janela Mudança
- Script de execução
- Script de testes
- Script de roolback
- Matriz de acionamentos
- Comunicação



ATIVIDADES

ATIVIDADE GRUPO – FLUXOGRAMA CENTRAL SERVIÇOS DE TI

Mapear, definir e desenhar o processo de suporte do projeto de PI, considerar:

- Criação de **Fluxograma** para tratamento de **Incidentes, Problemas e Requisições** de TI que possam surgir na operação do seu sistema;
- O fluxograma deverá ser específico para cada tipo: Incidente, Requisição e Problema;
- Considerar no mínimo 4 raias com (N1, N2, N3 e Cliente)
- Considerar pelo menos abertura, diagnóstico, classificação, priorização, tratamento, escalonamento, registro, e encerramento.
- Considerar os seguintes **atores no processo**: Usuário, e a Central de Serviços de TI dividida nos suportes níveis 1, 2 e 3;
- Usar uma **ferramenta de fluxograma**, por exemplo: draw.io (diagrams.net), heflo, bizagi, power point, dentre outras;

- ✓ Em **grupo** (PI). Incluir nome dos participantes no material;
- ✓ **Formato**: PDF ou PPTX;
- ✓ **Prazo**: Subir no **Moodle até as 23:59:59 de 24/05/23**;
- ✓ **Irá compor a nota da AC3.**



Dinâmicas de aula – Central de Serviços

- Faremos, agora, o **sorteio de 2 grupos** que deverão se preparar para encenar **como funciona a Central de Serviços**, na próxima aula dia 25/05/2023;
- Script de atendimento
- Abertura, classificação, priorização, tratamento, escalonamento, registro e encerramento do chamado.
- Na apresentação devem ser consideradas:
 - Uso da ferramenta de gestão de chamados
 - Tratamento de chamado de incidente
 - Tratamento de um chamado de requisição
 - Tratamento de um chamado de problema
- O grupo deve simular o atendimento, via ferramenta, de cada um dos tipos de chamados.
- O grupo deve considerar os fluxogramas apresentados para tratamento de cada tipo de chamado.
- O grupo de apresentar os SLA's estabelecidos com o cliente para cada tipo de chamado.
- O grupo pode e deve usar elementos de apoio como cenário, figurino, apresentações etc.
- O grupo deve se limitar ao tempo de 30 minutos para simulação dos três tipos de chamado.

ATIVIDADE – SOLICITAÇÃO DE MUDANÇAS

Escrever uma solicitação de mudança para implantação ou alteração de uma parte do seu sistema.

- Considerar todos elementos do modelo de mudança apresentado em aula;
- Utilizar o template de documento Word usado na Documentação do Projeto.



- ✓ Em **grupo** (PI). Inclui nome dos participantes no material;
- ✓ **Formato:** Word;
- ✓ O material deverá ser entregue via **moodle até as 23:59:59 do dia 24/05/23**

Dinâmicas de aula – Mudanças

- Faremos agora o **sorteio de 2 grupos** que deverão se preparar para encenar **como funciona o processo de mudança completa (pedido, defesa no comitê, comunicação, execução e fechamento)**, na aula de 01/06;
- O **solicitante** deverá trazer exemplo de uma ou mais mudanças – considerando o escopo do seu projeto de PI para a **análise do comitê** e, se aprovada, simular o processo de **execução**.
- Poderão utilizar **efeitos sonoros**, uso de **objetos cenográficos**, **cadeiras** etc. Itens “inovadores”: alinhar antes com o Professor!
- Os demais alunos deverão preencher um **formulário** que estará no Moodle para avaliar o grupo que estará apresentando.
- Tempo total da dinâmica para cada grupo: **30 minutos**.

- Entregar via moodle até dia 24/05:
 - FLUXOGRAMAS
 - PROCESSO DE GMUD
- Teatro Central de serviços de TI – 25/05
- Teatro GMUD – 01/06

Agradeço a sua atenção!

monica.herrero@sptech.school

Thiago.bonacelli@sptech.school

rafael.petry@sptech.school



SÃO
PAULO
TECH
SCHOOL