**Pesquisa ref Infraestrutura da informação**

**Gabriel Antônio Lopes 2° Info**

1. \*\*Gerenciamento de catálogo de serviços:\*\*

- Funcionamento: O gerenciamento de catálogo de serviços é o processo de criar e manter um catálogo detalhado de todos os serviços de TI disponíveis para os clientes ou usuários finais de uma organização. Ele descreve os serviços, suas características, preços (se aplicável), tempos de entrega e quaisquer outros detalhes relevantes.

- Empresas que utilizam: Empresas de todos os tamanhos e setores utilizam o gerenciamento de catálogo de serviços para fornecer transparência e acesso fácil aos serviços de TI disponíveis para seus clientes internos ou externos.

- Exemplos de aplicações: Um exemplo de aplicação seria um portal de autoatendimento onde os funcionários de uma empresa podem visualizar e solicitar diferentes serviços de TI, como solicitação de hardware, instalação de software, acesso a recursos de rede, etc.

2. \*\*Central de serviços:\*\*

- Funcionamento: Uma central de serviços é um ponto centralizado de contato para usuários finais que necessitam de suporte de TI. Ela é responsável por receber, registrar, priorizar, rotear e, em muitos casos, resolver ou encaminhar incidentes e solicitações de serviço.

- Empresas que utilizam: Praticamente todas as organizações que têm uma infraestrutura de TI considerável utilizam algum tipo de central de serviços para gerenciar os problemas e solicitações dos usuários.

- Exemplos de aplicações: Um exemplo seria um sistema de tickets de suporte, onde os usuários podem enviar solicitações de suporte técnico ou relatar problemas, e os agentes da central de serviços acompanham e respondem a essas solicitações.

3. \*\*Gerenciamento de incidentes:\*\*

- Funcionamento: O gerenciamento de incidentes é o processo de restaurar o serviço normal de operação o mais rápido possível após uma interrupção não planejada ou uma redução na qualidade do serviço.

- Empresas que utilizam: Todas as empresas que dependem de sistemas de TI para operar seus negócios utilizam o gerenciamento de incidentes.

- Exemplos de aplicações: Quando um servidor de email sai do ar e os usuários não conseguem enviar ou receber emails, a equipe de TI inicia um processo de gerenciamento de incidentes para diagnosticar e resolver o problema o mais rápido possível.

4. \*\*Requisição de serviços:\*\*

- Funcionamento: A requisção de serviços é o processo de solicitar um novo serviço ou uma mudança em um serviço existente. Isso pode incluir solicitações de software, hardware, acesso a sistemas, entre outros.

- Empresas que utilizam: Novamente, todas as organizações que têm uma infraestrutura de TI utilizam o processo de requisição de serviços.

- Exemplos de aplicações: Um funcionário solicita a instalação de um novo software em seu computador através de um portal de autoatendimento ou enviando um email para a equipe de suporte.

5. \*\*Gerenciamento de eventos:\*\*

- Funcionamento: O gerenciamento de eventos envolve a monitoração e o gerenciamento de eventos significativos ou anômalos que ocorrem na infraestrutura de TI. Esses eventos podem indicar problemas em potencial ou serem úteis para análises futuras.

- Empresas que utilizam: Todas as empresas que possuem sistemas de monitoramento de TI utilizam o gerenciamento de eventos.

- Exemplos de aplicações: Um sistema de monitoramento de rede que alerta a equipe de TI quando a largura de banda da rede atinge um limite crítico é um exemplo de gerenciamento de eventos.

6. \*\*Gerenciamento de configuração:\*\*

- Funcionamento: O gerenciamento de configuração é o processo de registrar e manter informações precisas sobre os componentes de infraestrutura de TI e suas inter-relações.

- Empresas que utilizam: Todas as empresas que têm uma infraestrutura de TI considerável utilizam o gerenciamento de configuração.

- Exemplos de aplicações: Manter um registro atualizado de todos os dispositivos de rede, servidores, sistemas operacionais e software instalado, bem como suas interdependências e versões.

7. \*\*Gerenciamento de problemas:\*\*

- Funcionamento: O gerenciamento de problemas é o processo de identificar, registrar e resolver problemas recorrentes ou de grande impacto que afetam a qualidade dos serviços de TI.

- Empresas que utilizam: Todas as empresas que buscam melhorar a estabilidade e a confiabilidade de seus serviços de TI utilizam o gerenciamento de problemas.

- Exemplos de aplicações: Investigar a causa raiz de uma série de incidentes relacionados que causam tempo de inatividade frequente em um sistema crítico e implementar uma solução para evitar recorrências.

8. \*\*Gerenciamento de nível de serviços:\*\*

- Funcionamento: O gerenciamento de nível de serviços é o processo de definir, negociar, acordar e monitorar os níveis de serviço acordados entre o provedor de serviços de TI e seus clientes ou usuários finais.

- Empresas que utilizam: Todas as empresas que prestam serviços de TI interna ou externamente utilizam o gerenciamento de nível de serviços.

- Exemplos de aplicações: Estabelecer acordos de nível de serviço (SLAs) para garantir que os serviços de TI atendam aos requisitos de desempenho, disponibilidade e suporte acordados com os clientes.