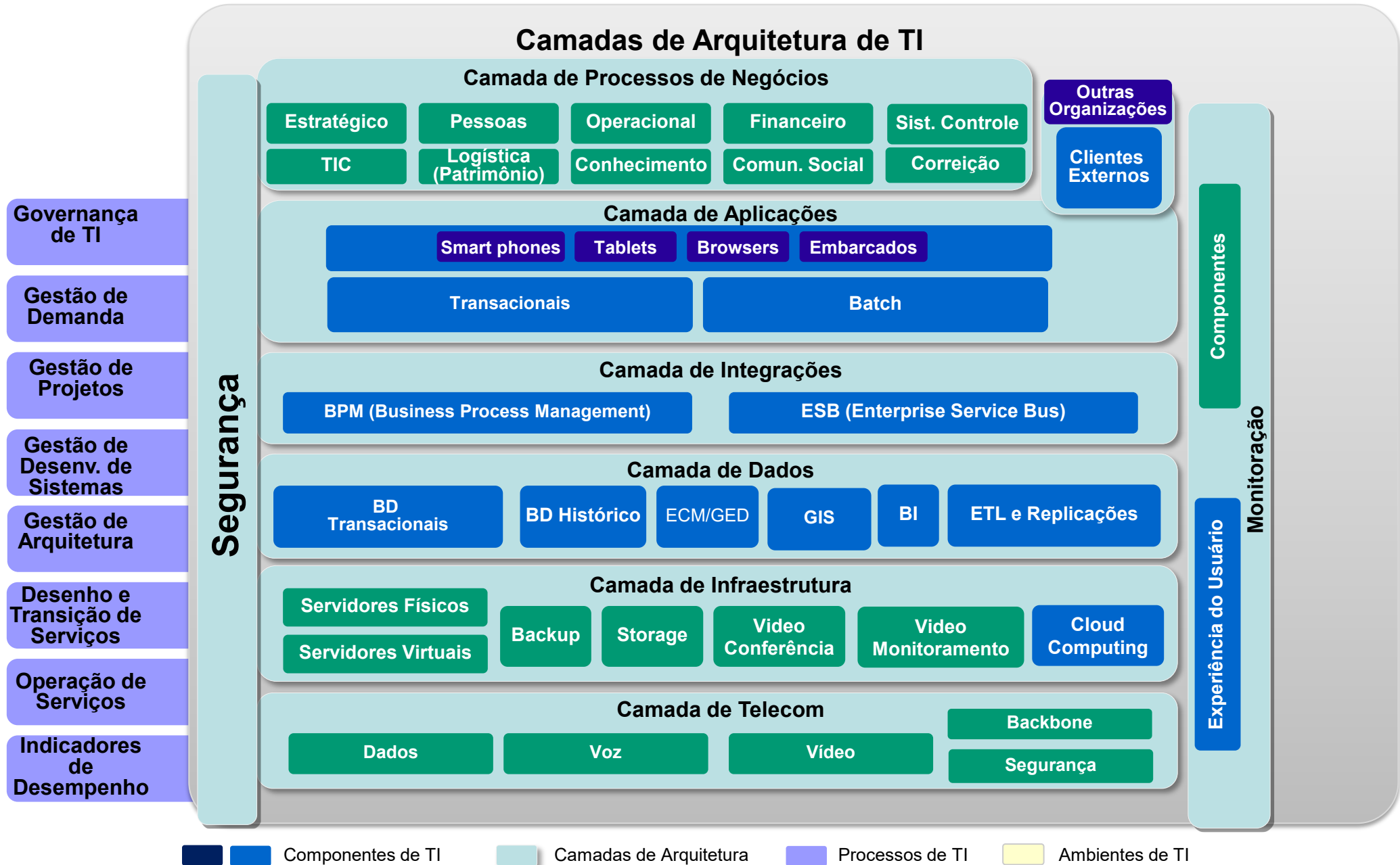


Processos COBIT 2019

APO03 Arquitetura empresarial gerenciada

- Descrição do objetivo
 - Estabelecer uma arquitetura comum que consiste em **camadas de processos de negócios, informações, dados, aplicativos e arquitetura de tecnologia**. Criar modelos e práticas que descrevam as arquiteturas de acordo com a estratégia corporativa e de I&T. Definir requisitos para taxonomia, padrões, diretrizes, procedimentos, modelos e ferramentas e fornecer uma ligação para esses componentes. Melhorar o alinhamento, aumentar a agilidade, melhorar a qualidade das informações e gerar economias potenciais de custos por meio de iniciativas como a reutilização de componentes do bloco de construção.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Representar os diferentes blocos de construção que compõem a empresa e suas interrelações.



APO03 Arquitetura empresarial gerenciada

Gestão	APO03.02	Definir arquitetura de referência	A arquitetura de referência descreve as arquiteturas atuais e de destino para os domínios de negócio, informações, dados, aplicação e tecnológicos.
Gestão	APO03.03	Selecionar oportunidades e soluções	Racionalizar as lacunas entre as arquiteturas de referência e de destino, levando em consideração as perspectivas de negócios e técnicas, e logicamente, agrupá-los em pacotes de trabalho do projeto. Integrar o projeto com todos os programas de investimento habilitados para I&T relacionados para garantir que as iniciativas arquitetônicas estão alinhadas e permitir que estas iniciativas sejam parte da mudança global da empresa. Fazer deste um esforço de colaboração com as partes interessadas de negócios e de TI para avaliar a transformação e disponibilidade da empresa, e identificar oportunidades, soluções e todas as restrições de implementação.
Gestão	APO03.04	Definir a implementação da arquitetura	Criar uma implementação viável e plano de migração em alinhamento com os portfólios de programas e projetos. Certificar de que o plano está estreitamente coordenado para garantir que o valor é entregue e os recursos necessários estão disponíveis para concluir o trabalho necessário.
Gestão	APO03.05	Fornecer serviços de arquitetura empresarial	Fornecer serviços de arquitetura corporativa dentro da empresa que incluam orientação e monitoramento de projetos de implementação, formalizando formas de trabalhar com contratos de arquitetura e medindo e comunicando o monitoramento de valor e conformidade da arquitetura.

APO04 Inovação gerenciada

- Descrição do objetivo
 - Manter uma conscientização sobre tendências de I&T e serviços relacionados e monitorar as tendências tecnológicas emergentes. Identificar proativamente as oportunidades de inovação e planejar como se beneficiar da inovação em relação às necessidades de negócios e à estratégia definida de I&T. Analisar quais oportunidades de inovação ou melhoria de negócios podem ser criadas por tecnologias emergentes, serviços ou inovação de negócios habilitados por I&T; através de tecnologias já existentes; e por negócios e inovação de processos de TI. Influenciar o planejamento estratégico e decisões de arquitetura corporativa.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Obter vantagem competitiva, inovação nos negócios, experiência aprimorada do cliente e eficiência e eficácia operacional aprimoradas, explorando os desenvolvimentos de I&T e as tecnologias emergentes.

APO04 Inovação gerenciada

Gestão	APO04.01	Criar um ambiente propício à inovação	Criar um ambiente que seja propício à inovação, considerando questões como a cultura, a recompensa, a colaboração, fóruns de tecnologia e mecanismos de promoção e captura de ideias dos empregados.
Gestão	APO04.02	Manter um entendimento do ambiente empresarial	Trabalhar com as partes interessadas relevantes para entender seus desafios. Manter uma compreensão adequada da estratégia da empresa e do ambiente competitivo ou outras restrições para que as oportunidades possibilitadas por novas tecnologias possam ser identificadas.
Gestão	APO04.03	Monitorar e analisar o ambiente tecnológico	Realizar o monitoramento sistemático e avaliação do ambiente externo da empresa para identificar tecnologias emergentes que têm o potencial de criação de valor (por exemplo, a realização da estratégia da empresa, otimizando custos, evitando obsolescência e melhoria dos processos empresarial e de I&T). Monitorar o mercado, cenário competitivo, os setores da indústria, e as tendências legais e regulamentares para ser capaz de analisar as tecnologias emergentes ou ideias de inovação no contexto empresarial.
Gestão	APO04.04	Avaliar o potencial de tecnologias emergentes e ideias de inovação	Analisar as tecnologias emergentes identificadas e/ou outras sugestões de inovação de I&T para entender seus potenciais de negócio. Trabalhar com as partes interessadas para validar hipóteses sobre o potencial das novas tecnologias e de inovação.
Gestão	APO04.05	Recomendar outras iniciativas adequadas	Avaliar e monitorar os resultados das iniciativas de prova de conceito e, se favorável, gerar recomendações para futuras iniciativas. Ganhar o apoio das partes interessadas.
Gestão	APO04.06	Monitorar a implementação e utilização da inovação	Monitorar a implementação e utilização de tecnologias e inovações emergentes durante a integração, adoção e para o ciclo de vida econômica completo, para garantir que os benefícios prometidos são realizados e identificar as lições aprendidas.

APO09 Acordos de serviço gerenciados

- Descrição do objetivo
 - Alinhar produtos e serviços habilitados por I&T e níveis de serviço com as necessidades e expectativas da empresa, incluindo identificação, especificação, design, publicação, acordo e monitoramento de produtos e serviços de I&T, níveis de serviço e indicadores de desempenho.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Garantir que os produtos, serviços e níveis de serviço de I&T atendam às necessidades atuais e futuras da empresa.

- ANS/SLA = Acordo de Nível de Serviço / Service Level Agreement
 - Disponibilidade do serviço = tempo (horas...) = 99% = $24 * 30 = 720$ horas
 - Tempo de atendimento de determinado serviço
 - Desempenho do serviço (medição de transações)
 -

APO09 Acordos de serviço gerenciados

Gestão	APO09.01	Identificar serviços de I&T	Analisar os requisitos de negócios e o grau em que os serviços e os níveis de serviço habilitados por I&T suportam os processos de negócios. Discutir e acordar com os negócios em serviços e níveis de serviço em potencial. Comparar os níveis de serviço em potencial com o atual portfólio de serviços; identificar serviços novos ou modificados ou opções de nível de serviço.
Gestão	APO09.02	Catalogar serviços habilitados por I&T	Definir e manter um ou mais catálogos de serviços para grupos-alvo relevantes. Publicar e manter serviços habilitados por I&T (ao vivo) nos catálogos de serviços.
Gestão	APO09.03	Definir e preparar acordos de serviço	Definir e preparar acordos de serviços com base nas opções nos catálogos de serviços. Incluir acordos operacionais internos.
Gestão	APO09.04	Monitorar e reportar níveis de serviço	Monitorar os níveis de serviço, relatar as conquistas e identificar tendências. Fornecer as informações de gerenciamento apropriadas para auxiliar o gerenciamento de desempenho.
Gestão	APO09.05	Revisar acordos e contratos de serviços	Realizar revisões periódicas dos contratos de serviço e revisar quando necessário.

APO12 Riscos gerenciados

- Descrição do objetivo
 - Continuamente identificar, avaliar e reduzir os riscos relacionados a I&T aos níveis de tolerância aos riscos estabelecidos pela diretoria executiva da organização.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Integrar a gestão do risco empresarial relacionado à I&T com o ERM global e equilibrar os custos e benefícios da gestão de riscos empresariais relacionados com I&T.

APO12 Riscos gerenciados

Gestão	APO12.01	Coletar dados	Identificar e coletar dados relevantes para permitir a identificação, análise e elaboração de relatórios de riscos relacionados à I&T.
Gestão	APO12.02	Analisar risco	Desenvolver uma visão fundamentada sobre o risco real de I&T, em apoio a decisões de risco.
Gestão	APO12.03	Manter um perfil de risco	Manter um inventário de risco conhecidos e atributos incluindo frequência esperada, impacto potencial e respostas.Documentar recursos relacionados, capacidades e atividades de controle atuais relacionados a itens de risco.
Gestão	APO12.04	Articular risco	Comunicar informações sobre o estado atual das exposições e oportunidades relacionadas a I&T de maneira oportuna a todas as partes interessadas necessárias para uma resposta apropriada.
Gestão	APO12.05	Definir um portfolio de ações de gerenciamento de risco	Gerenciar possibilidades para reduzir o risco para um nível aceitável como um portfolio.
Gestão	APO12.06	Responder ao risco	Responder de maneira oportuna a eventos de risco materializados com medidas efetivas para limitar a magnitude da perda.

APO14 Dados gerenciados

- Descrição do objetivo
 - Alcançar e manter um gerenciamento eficaz dos ativos de dados corporativos em todo o ciclo de vida dos dados, desde a criação até a entrega, manutenção e arquivamento.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Garantir a utilização efetiva dos ativos de dados críticos para atingir as metas e objetivos da empresa.

APO14 Dados gerenciados

Gestão	APO14.01	Definir e comunicar a estratégia de gerenciamento de dados e as funções e responsabilidades da organização	Definir como gerenciar e melhorar os ativos de dados da organização, de acordo com a estratégia e os objetivos da empresa. Comunicar a estratégia de gerenciamento de dados a todas as partes interessadas. Atribuir funções e responsabilidades para garantir que os dados corporativos sejam gerenciados como ativos críticos e a estratégia de gerenciamento de dados seja implementada e mantida de maneira eficaz e sustentável.
Gestão	APO14.02	Definir e manter um glossário comercial consistente	Criar, aprovar, atualizar e promover termos e definições de negócios consistentes para promover o uso de dados compartilhados em toda a organização.
Gestão	APO14.03	Estabelecer os processos e a infraestrutura para o gerenciamento de metadados	Estabelecer os processos e a infraestrutura para especificar e estender metadados sobre os ativos de dados da organização, promovendo e suportando o compartilhamento de dados, garantindo o uso em conformidade dos dados, melhorando a capacidade de resposta às mudanças nos negócios e reduzindo os riscos relacionados aos dados.
Gestão	APO14.04	Definir uma estratégia de qualidade de dados	Definir uma estratégia integrada em toda a organização para alcançar e manter o nível de qualidade dos dados (como complexidade, integridade, precisão, integridade, validade, rastreabilidade e pontualidade) necessários para suportar as metas e objetivos de negócios.
Gestão	APO14.05	Estabelecer metodologias, processos e ferramentas de perfil de dados	Implementar metodologias, processos, práticas, ferramentas e modelos de criação de perfil de dados padronizados que possam ser aplicados em vários repositórios de dados e armazenamentos de dados.
Gestão	APO14.06	Garantir uma abordagem de avaliação de qualidade de dados	Fornecer uma abordagem sistemática para medir e avaliar a qualidade dos dados de acordo com processos e técnicas e contra as regras de qualidade de dados.
Gestão	APO14.07	Definir a abordagem de limpeza de dados	Definir os mecanismos, regras, processos e métodos para validar e corrigir dados de acordo com regras de negócios predefinidas.
Gestão	APO14.08	Gerenciar o ciclo de vida de ativos de dados	Certificar de que a organização entende, mapeia, inventários e controla seus fluxos de dados através de processos de negócios durante o ciclo de vida dos dados, desde a criação ou aquisição até a retirada.
Gestão	APO14.09	Suporte a arquivamento e retenção de dados	Assegurar de que a manutenção de dados atenda aos requisitos organizacionais e regulamentares para disponibilidade de dados históricos. Certificar de que os requisitos legais e regulamentares para arquivamento e retenção de dados sejam atendidos.
Gestão	APO14.10	Gerenciar backup de dados e arranjos de restauração	Gerenciar a disponibilidade de dados críticos para garantir a continuidade operacional.

BAI02 Definição de requisitos gerenciada

- Descrição do objetivo
 - Identificar soluções e analisar os requisitos antes de aquisição ou desenvolvimento, para garantir que estejam em conformidade com as necessidades estratégicas empresariais, incluindo: processos de negócios, aplicativos, informação/dados, infraestrutura e serviços. Coordenar com as partes interessadas a revisão das opções viáveis, incluindo benefícios, custos, análise de risco e aprovação dos requisitos e soluções propostas.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Criar soluções viáveis ótimas que atendam às necessidades da empresa e minimizem o risco.

BAI02 Definição de requisitos gerenciada

Gestão	BAI02.01	Definir e manter os requisitos funcionais e técnicos de negócio	Com base no caso de negócios, identificar, priorizar, especificar e acordar informações de negócios, requisitos funcionais, técnicos e de controle que abrangem o escopo/compreensão de todas as iniciativas necessárias para alcançar os resultados esperados da proposta de solução de negócios habilitada por I&T.
Gestão	BAI02.02	Realizar um estudo de viabilidade e formular soluções alternativas	Realizar um estudo de viabilidade de soluções alternativas potenciais, avaliar sua viabilidade e selecionar a opção preferencial. Se apropriado, implementar a opção selecionada como piloto para determinar possíveis melhorias.
Gestão	BAI02.03	Gerenciar risco de requisitos	Identificar, documentar, priorizar e mitigar o risco funcional, técnico e de processamento de informação associado aos requisitos da empresa, suposições e a solução proposta.
Gestão	BAI02.04	Obter aprovação de requisitos e soluções	Coordenar feedback das partes interessadas afetadas. Em estágios-chave predeterminados, obter aprovação e aprovação do patrocinador do negócio ou proprietário do produto em relação a requisitos funcionais e técnicos, estudos de viabilidade, análises de risco e soluções recomendadas.

BAI03 Identificação e construção de soluções gerenciadas

- Descrição do objetivo
 - Estabelecer e manter produtos e serviços identificados (tecnologia, processos de negócios e fluxos de trabalho) alinhados aos requisitos corporativos que abrangem projeto, desenvolvimento, suprimento/terceirização e parceria com fornecedores. Gerenciar configuração, preparação de testes, testes, gerenciamento de requisitos e manutenção de processos de negócios, aplicativos, informações/dados, infraestrutura e serviços.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Garantir a entrega ágil e escalável de produtos e serviços digitais. Estabelecer soluções oportunas e econômicas (tecnologia, processos de negócios e fluxos de trabalho) capazes de apoiar os objetivos estratégicos e operacionais da empresa.

BAI03 Identificação e construção de soluções gerenciadas

Gestão	BAI03.01	Projetar soluções de alto nível	Desenvolver e documentar projetos de alto nível para a solução em termos de tecnologia, processos de negócios e fluxos de trabalho. Usar técnicas de desenvolvimento ágil ou faseada acordadas e apropriadas. Garantir o alinhamento com a estratégia de I&T e a arquitetura corporativa. Reavaliar e atualizar os projetos quando ocorrerem problemas significativos durante o projeto detalhado ou nas fases de construção, ou conforme a solução evolui. Aplicar uma abordagem uso-cêntrica; garantir que as partes interessadas participem ativamente do projeto e aprove cada versão.
Gestão	BAI03.02	Projetar componentes detalhados da solução	Desenvolver, documentar e elaborar projetos detalhados progressivamente. Usar técnicas de desenvolvimento Ágil aprovadas e apropriadas em fases ou rápidas, abordando todos os componentes (processos de negócios e controles automatizados e manuais relacionados, suportando aplicativos de I&T, serviços de infraestrutura e produtos de tecnologia e parceiros/fornecedores). Assegurar de que o projeto detalhado inclua contratos de nível de serviço (SLAs) internos e externos e contratos de nível operacional (OLAs).
Gestão	BAI03.03	Desenvolver componentes da solução	Desenvolver progressivamente componentes de solução de acordo com projetos detalhados seguindo métodos de desenvolvimento e padrões de documentação, requisitos de garantia de qualidade (QA) e padrões de aprovação. Assegurar que todos os requisitos de controle nos processos de negócios, suporte a aplicativos de I&T e serviços de infraestrutura, serviços e produtos de tecnologia e parceiros/fornecedores sejam abordados.
Gestão	BAI03.04	Adquirir componentes da solução	Adquirir componentes de solução baseados no plano de aquisição de acordo com os requisitos e projetos detalhados, princípios e padrões de arquitetura e os procedimentos globais de contratação e contratação da empresa, requisitos de QA e padrões de aprovação. Assegurar que todos os requisitos legais e contratuais são identificados e tratados pelo fornecedor.
Gestão	BAI03.05	Construir soluções	Instalar e configurar soluções e integrar às atividades do processo de negócios. Durante a configuração e integração de software de hardware e infraestrutura, implementar medidas de controle, segurança, privacidade e auditoria para proteger os recursos e garantir a disponibilidade e a integridade dos dados. Atualizar o catálogo de produtos ou serviços para refletir as novas soluções.
Gestão	BAI03.06	Realizar garantia de qualidade (QA)	Desenvolver, disponibilizar e executar um plano de QA alinhado com o SGQ para obter a qualidade especificada na definição de requisitos e nas políticas e procedimentos de qualidade da empresa.
Gestão	BAI03.07	Preparar para teste de solução	Estabelecer um plano de teste e os ambientes necessários para testar os componentes individuais e integrados da solução. Incluir os processos de negócios e serviços de suporte, aplicativos e infraestrutura.
Gestão	BAI03.08	Executar teste de solução	Durante o desenvolvimento, executar testes continuamente (incluindo testes de controle), de acordo com o plano de teste definido e as práticas de desenvolvimento no ambiente apropriado. Envolver os proprietários do processo de negócios e os usuários finais na equipe de teste. Identificar, registrar e priorizar erros e problemas identificados durante o teste.
Gestão	BAI03.09	Gerenciar mudanças nos requisitos	Acompanhar o estado dos requisitos individuais (incluindo todos os requisitos rejeitados) ao longo do ciclo de vida do projeto. Gerir a aprovação das alterações aos requisitos.
Gestão	BAI03.10	Manter soluções	Desenvolver e executar um plano para a manutenção de componentes de soluções e infraestrutura. Incluir revisões periódicas em relação às necessidades de negócios e requisitos operacionais.
Gestão	BAI03.11	Definir produtos e serviços de TI e manter o portfolio de serviços	Definir e obter acordos com produtos ou serviços de TI novos ou alterados e opções de nível de serviço. Documentar definições de serviço novas ou alteradas e opções de nível de serviço a serem atualizadas no portfólio de serviços.
Gestão	BAI03.12	Projetar soluções baseadas na metodologia de desenvolvimento definida	Projetar, desenvolver e implementar soluções com a metodologia de desenvolvimento apropriada (ou seja, cascata, Ágil ou I&T bimodal), de acordo com a estratégia e os requisitos gerais.

BAI06 Mudanças de TI gerenciadas

- Descrição do objetivo
 - Gerenciar todas mudanças de maneira controlada, incluindo mudanças planejadas e de emergência, relacionadas com os processos de negócio, aplicações e infraestrutura. Isto inclui os padrões de mudança e procedimentos, avaliação de impacto, priorização e autorização, mudanças de emergência, monitoramento, elaboração de relatórios, encerramento e documentação.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Permitir a entrega rápida e confiável de mudanças para o negócio. Mitigar o risco de impactar negativamente a estabilidade ou a integridade do ambiente alterado.

BAI06 Mudanças de TI gerenciadas

Gestão	BAI06.01	Avaliar, priorizar e autorizar solicitações de mudança	Avaliar todas as solicitações de mudança para determinar o impacto nos processos de negócios e serviços de I&T e avaliar se a mudança afetará negativamente o ambiente operacional e introduzir riscos inaceitáveis. Assegurar de que as mudanças sejam registradas, priorizadas, categorizadas, avaliadas, autorizadas, planejadas e programadas.
Gestão	BAI06.02	Gerenciar mudanças emergenciais	Gerenciar cuidadosamente as mudanças emergenciais para minimizar os incidentes. Garantir que a mudança é controlada e realizada de forma segura. Verificar se as mudanças emergenciais são apropriadamente avaliadas e autorizadas após a mudança.
Gestão	BAI06.03	Rastrear e relatar status da mudança	Manter um sistema de rastreamento e relatório para documentar as mudanças rejeitadas, comunicar o status das mudanças aprovadas e em execução e concluída. Certificar de que as alterações aprovadas são implementadas conforme planejado.
Gestão	BAI06.04	Fechar e documentar as mudanças	Sempre que forem implementadas mudanças, atualizar a solução, a documentação do usuário e os procedimentos afetados pela mudança.

BAI07 Aceitação e transição de mudança de TI gerenciadas

- Descrição do objetivo
 - Formalmente aceitar e fazer novas soluções operacionais. Incluir o planejamento de implementação, conversão de sistemas e dados, testes de aceitação, comunicação, preparação de releases, promoção para a produção de processos de negócios novos e alterados e serviços de I&T, suporte a produção inicial e uma revisão pós-implementação.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Implementar soluções de forma segura e em linha com as expectativas e resultados acordados.

BAI07 Aceitação e transição de mudança de TI gerenciadas

Gestão	BAI07.01	Estabelecer um plano de implementação	Estabelecer um plano de implementação que abranja conversão de sistemas e dados, critérios de teste de aceitação, comunicação, treinamento, preparação de lançamento, colocar em produção, suporte inicial à produção, um plano de fallback/backout e uma revisão pós-implementação. Obter a aprovação das partes relevantes.
Gestão	BAI07.02	Planejar processo de negócio, sistema e conversão de dados	Preparar para o processo de negócios, dados de serviços de I&T e migração de infraestrutura como parte dos métodos de desenvolvimento da empresa. Incluir trilhas de auditoria e um plano de recuperação caso a migração falhe.
Gestão	BAI07.03	Planejar testes de aceitação	Estabelecer um plano de teste baseado em padrões corporativos que definem papéis, responsabilidades e critérios de entrada e saída. Assegurar que o plano é aprovado pelas partes relevantes.
Gestão	BAI07.04	Estabelecer um ambiente de teste	Definir e estabelecer um ambiente de teste seguro representativo do processo de negócios planejado e ambiente de operações de TI em termos de desempenho, capacidade, segurança, controles internos, práticas operacionais, qualidade de dados e requisitos de privacidade e cargas de trabalho.
Gestão	BAI07.05	Realizar testes de aceitação	Testar as alterações independentemente, de acordo com o plano de teste definido, antes da migração para o ambiente operacional real.
Gestão	BAI07.06	Promover para a produção e gerenciar releases	Promover a solução aceita pelo negócio e operações. Quando apropriado, executar a solução como uma implementação piloto ou em paralelo com a antiga solução por um período definido e comparar o comportamento e os resultados. Se ocorrerem problemas significativos, reverter para o ambiente original com base no plano de fallback/backout. Gerenciar lançamentos de componentes da solução.
Gestão	BAI07.07	Fornecer suporte de produção inicial	Fornecer apoio antecipado aos usuários e operações de I&T por um período de tempo acordado para lidar com problemas e ajudar a estabilizar a nova solução.
Gestão	BAI07.08	Realizar uma revisão pós implementação	Realizar uma revisão pós-implementação para confirmar os resultados e consequências, identificar as lições aprendidas e desenvolver um plano de ação. Avaliar o desempenho real e os resultados do serviço novo ou alterado em relação ao desempenho esperado e aos resultados esperados pelo usuário ou cliente.

BAI10 Configuração gerenciada

- Descrição do objetivo
 - Definir e manter as descrições e as relações entre os principais recursos e as capacidades necessárias para prestar os serviços de I&T. incluir coleta de informações de configuração, estabelecimento de linhas de base, verificação e auditoria de informações de configuração e atualização do repositório de configuração.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Fornecer informações suficientes sobre ativos de serviço para permitir que o serviço seja gerenciado de maneira eficaz. Avaliar o impacto das mudanças e lidar com os incidentes de serviço.

BAI10 Configuração gerenciada

Gestão	BAI10.01	Estabelecer e manter um modelo de configuração	Estabelecer e manter um modelo lógico dos serviços, ativos e infraestrutura e como gravar itens de configuração (ICs), incluindo as relações entre eles. Incluir os ICs considerados necessários para gerenciar serviços de forma eficaz e fornecer uma única descrição confiável dos ativos em um serviço.
Gestão	BAI10.02	Estabelecer e manter um repositório de configuração e linha de base	Estabelecer e manter um repositório de gerenciamento de configuração e criar linhas de base de configuração controlada.
Gestão	BAI10.03	Manter e controlar itens de configuração	Manter um repositório atualizado de itens de configuração populado com quaisquer mudanças.
Gestão	BAI10.04	Produzir relatório de status e configuração	Definir e produzir relatórios de configuração sobre mudanças de status de itens de configuração.
Gestão	BAI10.05	Verificar e rever a integridade do repositório de configuração	Revisar periodicamente o repositório de configuração e verificar se está completo e correto em relação ao uso desejado.

DSS01 Operações gerenciadas

- Descrição do objetivo
 - Coordenar e executar as atividades e procedimentos operacionais necessários para prestar serviços internos e terceirizados de I&T. Incluir a execução de procedimentos operacionais padrão pré-definidos e as atividades de monitoramento necessário.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Entregar os resultados do serviço operacional de I&T conforme planejado.

DSS01 Operações gerenciadas

Gestão	DSS01.01	Executar procedimentos operacionais	Manter e executar os procedimentos operacionais e as tarefas operacionais de forma confiável e consistente.
Gestão	DSS01.02	Gerenciar serviço de I&T terceirizados	Gerenciar a operação dos serviços de I&T terceirizados para manter a proteção das informações da empresa e da confiabilidade da prestação de serviços.
Gestão	DSS01.03	Monitorar infraestrutura de TI	Monitorar a infraestrutura de TI e eventos relacionados. Armazenar informações cronológicas suficientes nos registros de operações para permitir a reconstrução e revisão das sequências temporais das operações e das outras atividades ou operações de apoio.
Gestão	DSS01.04	Gerenciar o ambiente	Manter medidas de proteção contra fatores de ambiente. Instalar equipamentos e dispositivos especializados para monitorar e controlar o ambiente.
Gestão	DSS01.05	Gerenciar instalações	Gerenciar instalações, incluindo equipamentos de energia e comunicações, de acordo com leis e regulamentos, requisitos técnicos e de negócios, especificações de fornecedores e diretrizes de saúde e segurança.

DSS02 Solicitações de serviço e incidentes gerenciados

- Descrição do objetivo
 - Fornecer uma resposta rápida e eficaz às solicitações dos usuários e resolução de todos os tipos de incidentes. Restaurar os serviços, registrar e atender às solicitações dos usuários e registrar, investigar, diagnosticar, escalar e solucionar os incidentes.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Aumentar a produtividade e minimizar as interrupções através da resolução rápida de consultas e incidentes do usuário. Avaliar o impacto das mudanças e lidar com os incidentes de serviço. Resolver solicitações de usuários e restaurar o serviço em resposta a incidentes.

DSS02 Solicitações de serviço e incidentes gerenciados

Gestão	DSS02.01	Definir esquemas classificação de solicitação de serviço e incidente	Definir esquemas e modelos de classificação de pedidos de incidentes e serviços.
Gestão	DSS02.02	Registrar, classificar e priorizar solicitações e incidentes	Identificar, registrar e classificar solicitações de serviço e incidentes e atribuir uma prioridade de acordo com a criticidade de negócios e contratos de serviço.
Gestão	DSS02.03	Verificar, aprovar e atender solicitações de serviço	Selecionar os procedimentos de solicitação apropriados e verificar se os pedidos de serviço atendem a critérios de solicitação definidos. Obter aprovação, se necessário, e cumprir os pedidos.
Gestão	DSS02.04	Investigar, diagnosticar e alocar incidentes	Identificar e registrar os sintomas de incidentes, determinar possíveis causas e alocar para resolução.
Gestão	DSS02.05	Resolver e recuperar de incidentes	Documentar, aplicar e testar as soluções ou soluções de contorno identificadas. Executar as ações de recuperação para restaurar o serviço relacionado à I&T.
Gestão	DSS02.06	Fechar solicitações de serviço e incidentes	Verificar a resolução satisfatória do incidente e/ou o cumprimento da solicitação e fechar.
Gestão	DSS02.07	Acompanhar o status e produzir relatórios	Acompanhar, analisar e relatar regularmente incidentes e atendimento de solicitações. Examinar as tendências para fornecer informações para melhoria contínua.

DSS03 Problemas gerenciados

- Descrição do objetivo
 - Identificar e classificar os problemas e suas causas raízes. Fornecer resolução no prazo requerido, para prevenir a recorrência de incidentes. Fornecer recomendações para melhorias.
- Declaração de propósito do objetivo
 - Aumentar a disponibilidade, melhorar os níveis de serviço, reduzir os custos e melhorar a conveniência e satisfação do cliente, reduzindo o número de problemas operacionais, e identificar causas raíz como parte d resolução de problema.

DSS03 Problemas gerenciados

Gestão	DSS03.01	Identificar e classificar problemas	Definir e implementar critérios e procedimentos para identificar e relatar os problemas. Incluir classificação de problemas, categorização e priorização.
Gestão	DSS03.02	Investigar e diagnosticar problemas	Investigar e diagnosticar problemas usando especialistas em gerenciamento de assuntos relevantes para avaliar e analisar as causas raiz.
Gestão	DSS03.03	Levantar erros conhecidos	Assim que as causas dos problemas forem identificadas, criar registros de erros conhecidos, documentar soluções de contorno apropriadas e identificar possíveis soluções.
Gestão	DSS03.04	Resolver e fechar problemas	Identificar e iniciar soluções sustentáveis abordando a causa raiz. Levantar solicitações de mudança através do processo de gerenciamento de mudança estabelecido, se necessário para resolver erros. Assegurar que o pessoal afetado esteja ciente das ações tomadas e dos planos desenvolvidos para evitar incidentes futuros.
Gestão	DSS03.05	Executar gerenciamento proativo de problema	Coletar e analisar dados operacionais (especialmente registros de incidentes e mudanças) para identificar tendências emergentes que possam indicar problemas. Registrar registros de problemas para permitir a avaliação.