

# Práticas ITIL 4

# MELHORIA CONTÍNUA

## ❖ Propósito

- Alinhar as práticas e serviços da organização com as necessidades do negócio, em constante mudança, através da identificação e aperfeiçoamento contínuos de serviços, componentes de serviço, práticas, ou qualquer elemento envolvido no gerenciamento eficiente e efetivo de produtos e serviços
- Esta prática inclui o desenvolvimento de métodos e técnicas para **propagação de uma cultura de melhoria contínua, alinhada à estratégia da organização**

# GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

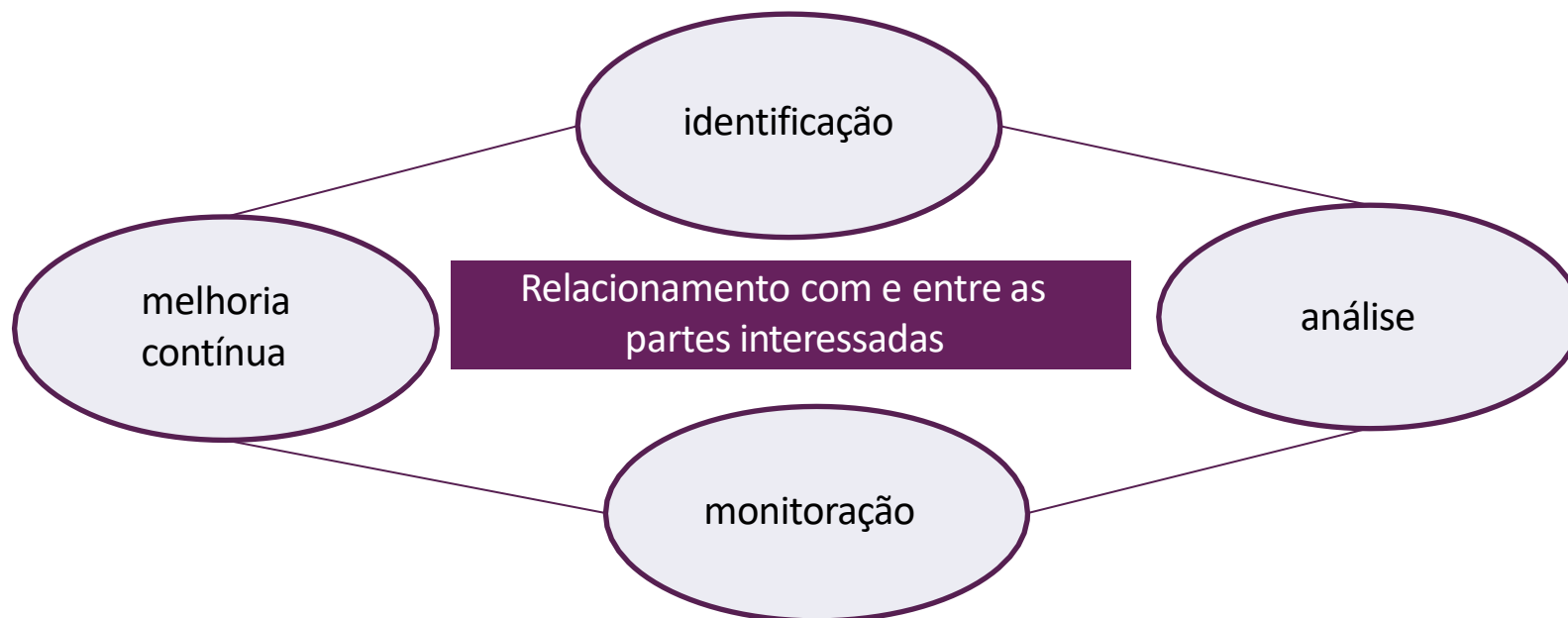
## Propósito

- Proteger a informação necessária para a organização conduzir seus negócios
- Inclui compreender e gerenciar os riscos à:
  - confidencialidade
  - integridade
  - disponibilidade da informação
  - autenticação (que garante que alguém é, realmente, quem afirma ser)
  - não-repúdio (quando alguém não pode negar que realizou uma ação)

# GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO

## Proposito

- Estabelecer e estimular as ligações entre a organização e suas partes interessadas nos níveis estratégicos e táticos
- Inclui identificação, análise, monitoração e melhoria contínua do relacionamento com as partes interessadas, e entre as partes interessadas.



# GERENCIAMENTO DE FORNECEDOR

## Propósito

- Garantir que os fornecedores, e seus desempenhos, sejam gerenciados de forma apropriada para dar suporte à provisão continuada de produtos e serviços de qualidade



- Inclui a criação de relações mais próximas e colaborativas com os fornecedores, para revelar e realizar ainda mais valor, e reduzir o risco de falha

# GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE

## Propósito

- Garantir que os serviços entreguem os níveis acordados de disponibilidade para atender as necessidades de clientes e usuários

## **Disponibilidade Definição**

Habilidade de um serviço de TI, ou outro item de configuração, executar sua função acordada quando requerido

# GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO

## Propósito

Garantir que os serviços atinjam o desempenho acordado e esperado, atendendo à demanda atual e futura de forma efetiva em custo.

- DESEMPENHO é uma medida do que foi atingido ou entregue por um sistema, pessoa, equipe, prática ou serviço



- O desempenho do serviço representa um importante aspecto das expectativas e requisitos dos clientes e usuários, contribuindo, significativamente, para a satisfação e percepção de valor

# CONTROLE DE MUDANÇA

## Propósito

- Maximizar o número de mudanças em TI bem-sucedidas, pela garantia de que os riscos sejam adequadamente avaliados, ocorra a autorização apropriada para prosseguimento da mudança, e o calendário de mudanças seja gerenciado.
- Buscar o equilíbrio entre os efeitos benéficos da mudança e o esforço de proteção contra os seus efeitos adversos.

## Mudança Definição

adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa ter efeito direto ou indireto nos serviços



# GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

## Propósito

- Minimizar o impacto negativo dos incidentes pela restauração do serviço à operação normal o mais breve possível.
- Por esse motivo, o Gerenciamento de Incidente pode ter um enorme impacto na satisfação e de como o cliente e o usuário percebem o provedor de serviço

## **Incidente Definição**

Interrupção não planejada do serviço, ou uma redução da qualidade do serviço

# GERENCIAMENTO DE ATIVO DE TI

## Propósito

- Planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os ativos de TI, auxiliando a organização a:
  - 🎯 Maximizar valor
  - 🎯 Controlar Custos
  - 🎯 Gerenciar riscos
  - 🎯 Dar suporte à tomada de decisão de compra, reutilização e desativação de ativos
  - 🎯 Atender aos requisitos regulatórios e contratuais.

### Ativo de TI Definição

qualquer componente com valor financeiro que pode contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI.

# GERENCIAMENTO DE MONITORAÇÃO E EVENTO

## Propósito

- Observar, sistematicamente, serviços e componentes de serviço, e registrar e reportar mudanças de estado específicos identificados como eventos.
- Esta prática identifica e prioriza eventos de infraestrutura, serviços, processos de negócio e de segurança da informação, e estabelece a resposta apropriada a esses eventos, incluindo reação a condições que poderiam levar a potenciais falhas e incidentes.

## Evento Definição

Qualquer mudança de estado que tem significado para o gerenciamento de um serviço ou item de configuração (IC).

# GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

## Propósito

- Reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes pela identificação das causas, reais e potenciais, dos incidentes e manejando soluções de contorno e erros conhecidos
- Todo serviço tem erros que causam incidentes, que podem surgir em qualquer uma das quatro dimensões.
- Muitos erros são identificados e resolvidos antes do serviço entrar em produção, mas alguns permanecem não identificados e não resolvidos, ameaçando os serviços em operação

**Problema:** causa, ou potencial causa, de um ou mais incidentes

**Erro conhecido:** um problema que foi analisado, mas ainda não resolvido

# GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

## Propósito

- Tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso
- Uma liberação pode conter muitos componentes diferentes de infraestrutura e aplicativos que trabalham juntos para oferecer uma funcionalidade nova ou modificada. Pode incluir documentação, treinamento, atualização de processos ou ferramentas

# GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO

## Propósito

- Garantir informações precisas e confiáveis, sobre configuração de serviços e ICs, estejam disponíveis quando e onde forem necessários. Também, inclui informação de como os ICs estão configurados e os relacionamentos entre eles

## Definição

### Item de Configuração (IC)

Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI

# GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇO

## Propósito

- Garantir que a disponibilidade e o desempenho de um serviço sejam mantidos em nível suficiente, em caso de desastre.

A prática fornece uma estrutura para construção da resiliência organizacional, com capacidade de produzir uma resposta eficaz que protege os interesses das partes interessadas, a reputação, marca, e as atividades de valor agregado da organização.

Esta prática suporta o gerenciamento de continuidade de negócio, garantindo que a TI e os serviços possam ser restabelecidos dentro dos prazos acordados com o negócio após um desastre ou crise.

# CENTRAL DE SERVIÇO

## Propósito

- Capturar as demandas por resolução de incidentes e requisições de serviço, funcionando como canal de entrada e ponto único de contato, para o provedor de serviço e todos os seus usuários
- A Central de Serviço oferece um caminho claro para que os usuários possam reportar problemas, encaminhar perguntas, requisições, procedendo ao reconhecimento e classificação, e assumindo a propriedade e as ações necessárias



# GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

## Propósito

Estabelecer metas claras para o desempenho do serviço, baseadas no negócio, de forma que a entrega do serviço possa ser adequadamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas

- Envolve a definição, documentação e gerenciamento ativo dos níveis de serviço

# GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

## Propósito

- Suportar a qualidade acordada de um serviço, pelo tratamento de todas as requisições, predefinidas e iniciadas pelo usuário, de forma eficaz, facilitada e amigável
- As requisições de serviço compõem uma parte normal da entrega de um serviço, e não representam uma falha ou degradação, que seria tratada como um incidente

# GERENCIAMENTO DE IMPLANTAÇÃO

## Propósito

- Movimentar hardware, software, documentação, processos e qualquer outro componente, novo ou modificado, para ambientes de produção. Pode envolver a implantação de componentes em outros ambientes como de teste e ensaio
- O Gerenciamento de Implantação trabalha muito próximo das práticas de Gerenciamento de Liberação e Controle de Mudança, mas compõe uma prática separada