

# **Gestão de Infraestrutura de TI**

**Elaborado por**

**Prof. Alexandre Mendonça**

**Seção 2**

**Versão 2014-1**

# Conteúdo da Seção

---

- **Gestão de Infraestrutura de TI**
  - Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

***Processo*** é um conjunto de atividades inter-relacionadas com um objetivo específico. Possui entradas de dados, informações e produtos para, através da identificação dos recursos necessários ao processo, transformar estas entradas nos objetivos previstos.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

## ■ CARACTERÍSTICAS DE PROCESSO

- Mensurável: Guiado pelo desempenho (Qualidade, Custo, Produtividade, Duração);
- Resultados específicos: Individualmente identificáveis e contáveis;
- Orientado ao cliente: Seja ele interno ou externo deve atender as expectativas do cliente;
- Responde a eventos específicos: Iniciado por um gatilho específico.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

Um *serviço* é um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem assumir os custos e riscos.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

***Cliente*** é aquele que paga pelos serviços de TI. Se a TI for um departamento interno de uma empresa, os clientes serão as unidades de negócio da empresa. No caso de um prestador de serviços, os clientes são as empresas atendidas.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

*Usuário* é uma pessoa que usa os serviços de TI no dia a dia. Um departamento de contabilidade, por exemplo, poderá ter vários usuários dos serviços de TI.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- Papéis
  - Um papel refere-se a um conjunto de comportamentos ligados ou ações que são executadas por uma pessoa, equipe ou grupo em um contexto específico.
  - O escopo do papel e o que leva a desempenhá-lo são definidos pelo processo relevante e acordado pelo gerente direto.



# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI



## Proprietário do Processo

Responsável por assegurar que o processo seja **executado conforme acordado e documentado, e que atinja os objetivos propostos.**

- ✓ Documentar e publicar o processo
  - ✓ Definir e revisar os PID
- ✓ Fazer revisões periódicas para garantir que o processo atinja seus objetivos
- ✓ Interagir com o proprietário do serviço ao longo do ciclo de vida do serviço



## Proprietário do Serviço

Responsável **pelo cliente para iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço determinado.**

- ✓ Contato primário com o cliente
- ✓ Garantir que a entrega e suporte do serviço atendam aos requisitos
- ✓ Identificar oportunidades de melhoria de serviço
- ✓ Interagir com os proprietários do processo ao longo do ciclo de vida do serviço

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

**O *Gerenciamento de Serviços de TI* é um conjunto formado por pessoas, processos e ferramentas que cooperam para assegurar a qualidade dos serviços, com suporte a níveis de serviços acordados previamente com o cliente.**

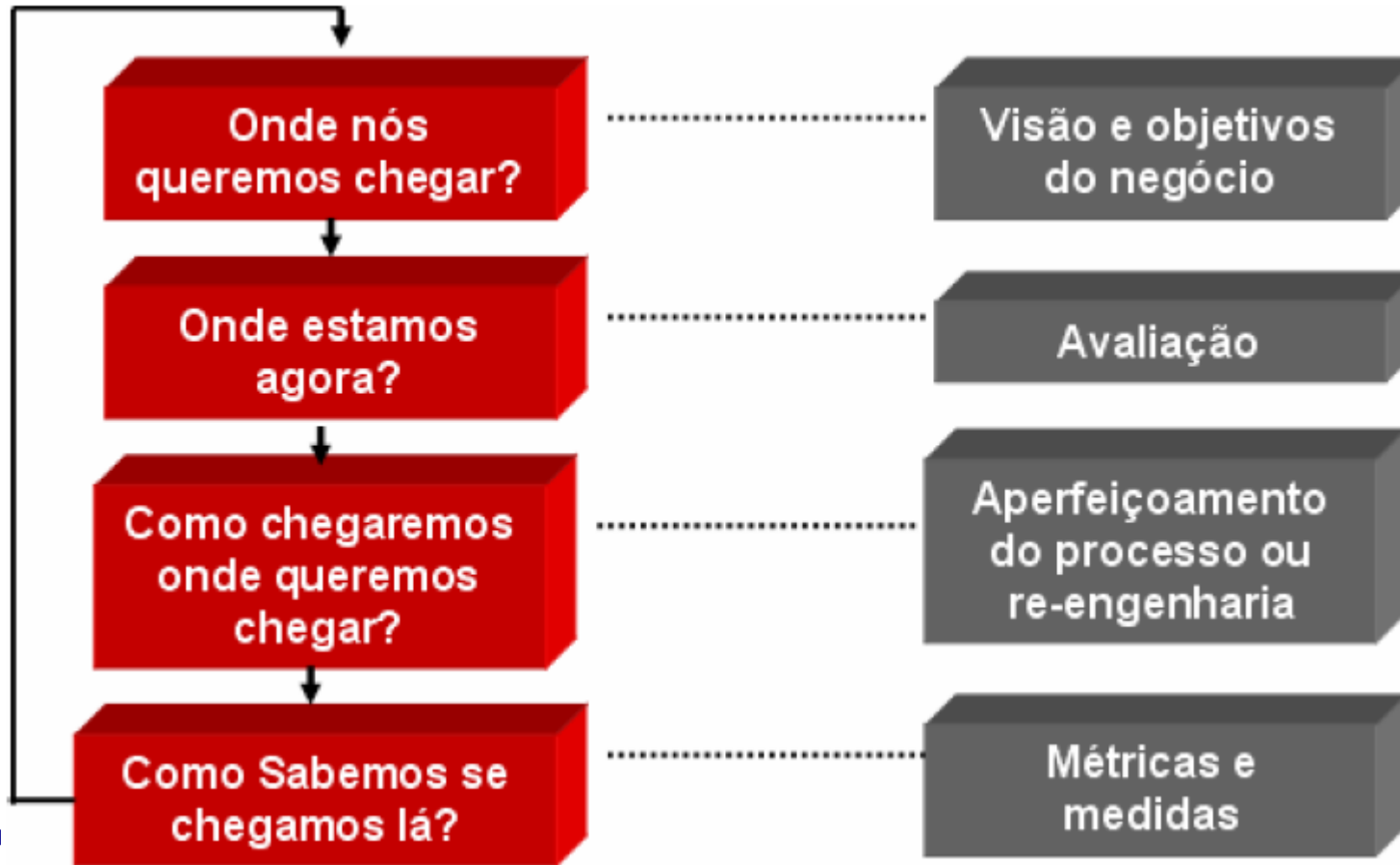
# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **Por que Adotar o Gerenciamento de Serviços?**
  - Melhor qualidade no serviço, com um suporte mais confiável.
  - Segurança e confiança da continuidade dos serviços de TI, aumentando a habilidade para restaurar os serviços quando houver necessidade.
  - Visão mais clara da capacidade atual.
  - Fornecimento de informações gerenciais para acompanhamento de desempenho, possibilitando traçar melhorias.
  - Equipe de TI mais motivada: conhecendo a carga de trabalho é possível gerenciar melhor as expectativas.
  - Maior satisfação para os clientes e usuários, entregando o serviço com mais qualidade e rapidez.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

## ▪ Melhoria Contínua



# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

## ▪ MATRIZ DE ATRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADE - RACI

**Responsáveis** – aqueles que são responsáveis pela tarefa

**Accountable** – uma única pessoa

**Consultados** – aqueles que são consultados

**Informados** – aqueles que são informados durante o progresso

	Cliente	Central de Serviço	Ger Mudança	Construtor	Testador	Ger Executivo
Atividade 1	C	C	R/A			I
Atividade 2		C		R	R	A
Atividade 3		C	R/A			I
Atividade 4		C		R	R	A
Atividade 5	C		R/A			I
Atividade 6	C			R		A

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **RISCOS**

- Existem duas fases distintas

- Análise do risco

- recolher informação sobre exposição ao risco para que a organização possa fazer decisões adequadas e gerenciar o risco adequadamente.

- Gerenciamento do risco

- ter processos no lugar certo para monitorar riscos, acesso à informação sobre risco atualizada e confiável, equilíbrio correto de controle adequado para lidar com aqueles riscos e processos de decisão apoiado por um quadro de avaliação e análise de risco

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

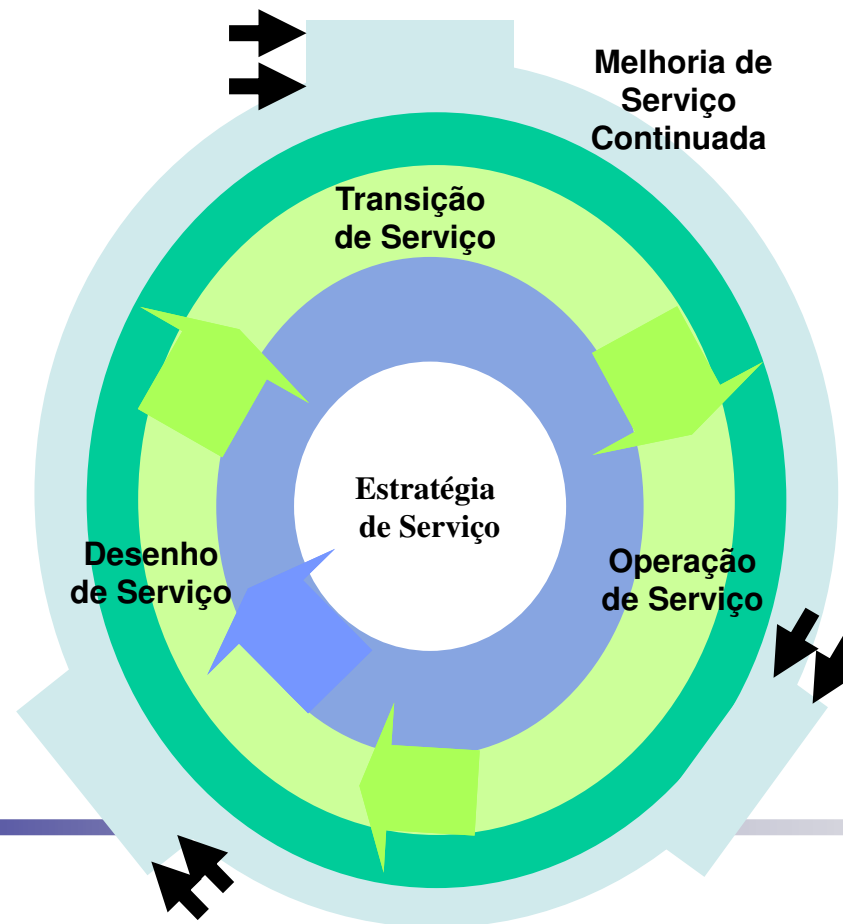
- **RISCOS**
  - Definição de Prioridade

Sistema de codificação de prioridade simples		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	5

Código de Prioridade	Descrição	Tempo de resolução da meta
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejando	Planejado

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

## ▪ CICLO DE VIDA DO SERVIÇO





# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**

Fornece a orientação em como projetar, desenvolver e executar o gerenciamento do serviço não somente como uma habilidade da organização mas igualmente como um recurso estratégico.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**
  - **Serve como guia para responder:**
    - ✓ Quais serviços devemos oferecer, e a quem?
    - ✓ Como nos diferenciamos de nossos concorrentes?
    - ✓ Como criamos valor para nossos clientes?
    - ✓ Como a gestão financeira ajuda a dar visibilidade aos investimentos estratégicos?
    - ✓ Como definimos a qualidade de serviço?

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**
  - **Meta**
    - ✓ Fazer com que os provedores de TI atuem de maneira estratégica para que eles possam operar e crescer no longo prazo.
  - **Objetivos**
    - ✓ Identificar as necessidades do negócio;
    - ✓ Desenvolver estratégias para satisfazer as necessidades do negócio;
    - ✓ Ajudar a selecionar as melhores opções para o aperfeiçoamento do serviço;
    - ✓ Focar no uso dos serviços para criar valor para o negócio.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (ESTRATÉGIA DE SERVIÇO)**
  - **Valor para o negócio**
    - Definição clara dos Serviços, Modelo de Serviço e Modelos de Entrega de Serviço.
    - Tomada de decisão clara ao justificar um projeto ou o desenvolvimento de um novo serviço, considerando o cálculo do ROI e do TCO.
    - Economia de custos fazendo o melhor aproveitamento dos recursos, alocando a quantidade de recursos necessários para que o provedor de serviços crie valor.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)**

**Fornece a orientação para desenho e desenvolvimento de serviços e processos de gerenciamento do serviço.**

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)**
  - **Serve como guia para responder:**
    - ✓ As organizações desenvolvem capacidades do desenho para a gerenciamento do serviço.
    - ✓ Princípios e métodos de desenho para converter objetivos estratégicos em portfólio de serviços e de ativos do serviço.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)**

- **Meta**

- ✓ Desenho e desenvolvimento de serviços e seus processos relacionados para atender as necessidades atuais e futuras do negócio.

- **Objetivos**

- ✓ Fornecer uma orientação para o desenho de serviços novos ou modificados;
    - ✓ Desenhar serviços que estejam alinhados e satisfaçam os objetivos do negócio;
    - ✓ Desenhar processos eficientes e eficazes para gerenciar o serviço durante seu ciclo de vida;
    - ✓ Contribuir para a melhoria continuada do serviço assegurando que uma qualidade do serviço está sendo implementada no ambiente de produção.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (DESENHO DO SERVIÇO)**

- **Valor para o negócio**

- Assegura que os serviços estão sendo desenhados especificamente para atender os requisitos do cliente.
    - Desta forma a satisfação do cliente é alcançada.
    - Garante que os processos do desenho sejam documentados e repetíveis.
    - Os serviços são desenhados para alcançar uma eficiência de custo atendendo os requisitos de capacidade e disponibilidade.
    - Assegura que sejam consideradas métricas e medidas para governança e conformidade com os regulamentos.



# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**

Fornece a orientação em como as exigências da estratégia de serviço codificadas no desenho do serviço são implantadas eficazmente na operação ao controlar os riscos de falha e de desastre.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**
  - **Serve como guia para responder:**
    - ✓ Combina práticas de gerenciamento de liberação, gerenciamento de programa/projeto, e na gestão de riscos e os coloca no contexto prático do gerenciamento de serviço.
    - ✓ Fornece a orientação no controle da complexidade relacionadas às mudanças nos serviços e nos processos de gerenciamento do serviço, impedindo consequências indesejáveis ao permitir a inovação.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**
  - **Meta**
    - ✓ Fazer a transição do serviço através de gerenciamento e coordenação de processos, sistemas e funções necessárias para construir, testar e implantar um serviço novo ou alterado dentro de operações.
  - **Objetivos**
    - ✓ Entregar mudanças com sucesso dentro do ambiente de produção;
    - ✓ Gerenciar expectativas do cliente sobre como o serviço novo ou alterado irá impactar o negócio;
    - ✓ Integrar projetos em transição;
    - ✓ Criar sistema de gerenciamento do conhecimento de serviços.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (TRANSIÇÃO DO SERVIÇO)**
  - **Valor para o negócio**
    - Aumenta a habilidade de gerenciar um alto volume de mudanças e liberações.
    - Faz com que a TI tenha uma resposta rápida para o lançamento de serviços no mercado.
    - Reduz o número de riscos.
    - Maximiza o valor do serviço quando ele for para operações. Garante que os requisitos de conformidade serão atendidos durante a mudança.
    - Economiza custos fazendo o cancelamento em tempo ou contratando serviços externos antes do serviços entrarem no ambiente de produção.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**

Inclui a orientação para realização eficaz e eficiente da entrega e sustentação dos serviços para assegurar o valor para o cliente e o fornecedor de serviço.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**
  - **Serve como guia para responder:**
    - ✓ Prove guias de processo detalhado, métodos e ferramentas para uso nos dois maiores objetivos de controle: reativo e proativo.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**
  - **Meta**
    - ✓ Coordenar e executar atividades e processos do dia-a-dia para entregar e gerenciar serviços nos níveis acordados.
    - ✓ Fazer o gerenciamento operacional da tecnologia usada para entregar e suportar os serviços.
  - **Objetivos**
    - ✓ Tomar as devidas ações para entregar os serviços nos níveis de serviço acordados;
    - ✓ Gerenciar a tecnologia que mantém o serviço em operação;
    - ✓ Controlar e gerenciar as operações do dia-a-dia;
    - ✓ Monitorar o desempenho dos serviços.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (OPERAÇÃO DO SERVIÇO)**
  - **Valor para o negócio**
    - “A operação do serviço representa o valor que é percebido pelo cliente.”



# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**

A Melhoria Continua do Serviço não é uma fase do ciclo de vida do serviço, porque ele tem um papel em todo o ciclo de vida.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**
  - **Serve como guia para responder:**
    - ✓ Para criar e manter o valor para o cliente com o melhor desenho, transição e a operação de serviço.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**

- **Meta**

- ✓ Alinhar os serviços de TI com as necessidades do negócio, identificando e implementando melhorias nos serviços, processos e ciclo de vida.

- **Objetivos**

- ✓ Tomar as devidas ações para entregar os serviços nos níveis de serviço acordados;
    - ✓ Gerenciar a tecnologia que mantém o serviço em operação;
    - ✓ Controlar e gerenciar as operações do dia-a-dia;
    - ✓ Monitorar o desempenho dos serviços.

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **CICLO DE VIDA DO SERVIÇO (MELHORIA CONTÍNUA DO SERVIÇO)**
  - **Valor para o negócio**
    - Aumenta a qualidade do serviço
    - Aumenta a eficiência da entrega do serviço com melhor ROI
    - Aumenta a competência da organização

# Fundamentos em Gerenciamento de Serviços de TI

---

- **Boas Práticas**

- Estruturas públicas e padrões relevantes

- ISO/IEC 20000
    - ISO/IEC 27001
    - Capability Maturity Model Integration (CMMI®)
    - Control Objectives for Information and related Technology (COBIT®)
    - Projects in Controlled Environments (PRINCE2®)
    - Project Management Body of Knowledge (PMBOK®)
    - Management of Risk (M\_o\_R®)
    - eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP™)
    - Telecom Operations Map (eTOM®)
    - Six Sigma™
    - **ITIL® V3 Service Strategy**

# Bibliografia

---

- **Básica**

- GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI NA PRÁTICA. UMA ABORDAGEM COM BASE NA ITIL.
- GESTAO DE HELP DESK E SERVICE DESK