



Universidade Nove de Julho

Curso de Sistemas de Informação

Vila Prudente – 5º e 6º Semestres

Disciplina:

Gestão e Infraestrutura de Serviços

Aula 6

Prof.: Celso Eduardo Guimarães
celsoeduardo.guimaraes@uni9.pro.br



Consumidor
(e outras
partes
interessadas)

Requisitos
de serviço



Sistema de gestão de serviços (SGS)

Responsabilidade da direção

Governança de processos operados por
outras partes

Estabelecimento do SGS

Gerenciamento de documentação

Gerenciamento de recursos

Desenho e transição de serviços novos ou modificados

Processo de fornecimento de serviço

Gerenciamento de nível de
serviço

Gerenciamento da capacidade

Gestão da segurança da
informação

Relatos de serviço

Gerenciamento de continuidade e
disponibilidade de serviço

Orçamento e contabilização para serviços

Processos de controle

Gerenciamento da configuração

Gerenciamento de mudanças

Gerenciamento de liberação e
implantação

Processos de resolução

Gerenciamento de incidentes e
requisições de serviço

Gerenciamento de problemas

Processos de relacionamento

Gerenciamento de relações de negócio

Gerenciamento de fornecedores



Consumidor (e
outras partes
interessadas)

Serviços



5 Desenho e transição de serviços novos ou modificados

☐ Essa cláusula visa assegurar que serviços novos, ou mudanças nos serviços existentes sejam:

- Planejados
- Desenhados
- Desenvolvidos
- Entregues
- Gerenciados

☐ Devem ser considerados:

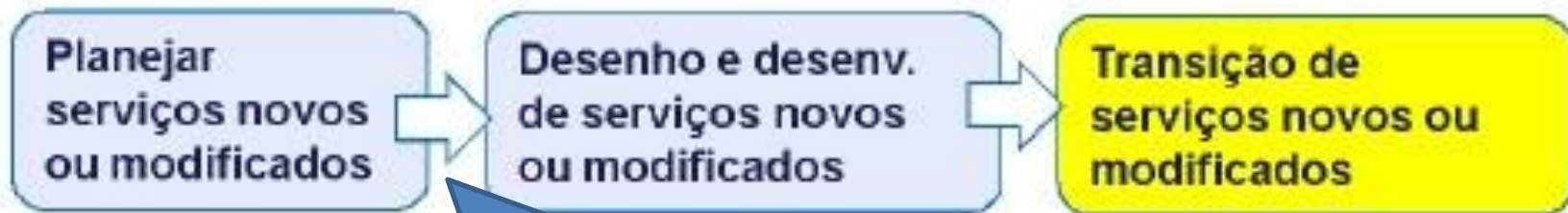
- Escopo
- Orçamento
- Alocação de recursos
- Níveis de serviços
- Processos já existentes





❑ Cláusula (requisito) 5 da ISO 20000-1

Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados



O desenho é um projeto do que se pretende executar, portanto as soluções devem ser planejadas e executadas





O provedor de serviço deve utilizar este processo para todos os **novos serviços** ou para efetuar **mudanças em serviços existentes** que tenham, potencialmente, impacto significativo nos serviços ou no cliente.





☐ Planejar Serviços Novos ou Modificados

- ☐ **1ª atividade** a ser executada para entrega de uma **nova demanda** é a de planejamento.
- ☐ O planejamento dos aspectos técnicos, organizacionais e econômicos ligados à entrega dessa nova demanda deve ser avaliado pelo departamento de TI
 - ✓ Deve garantir que os impactos dessa entrega não causarão danos à organização e irão manter o alinhamento estratégico determinado.



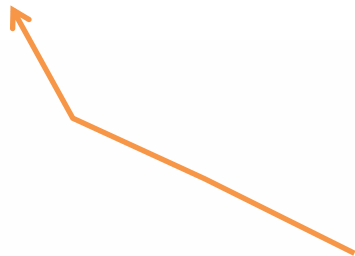


☐ Planejar Serviços Novos ou Modificados



5.2 Planejar serviços novos ou modificados

O provedor de serviço deve identificar os requisitos de serviço para os serviços novos ou modificados. Serviços novos ou modificados devem ser planejados para atender aos requisitos de serviço. O planejamento para serviços novos ou modificados deve ser acordado com o cliente e com as partes interessadas.



Requisito da norma
ISO 20000-1



Plano de serviços deve conter

- a) autoridades e responsabilidades para o desenho, desenvolvimento e atividades de transição;
- b) atividades que serão executadas pelo provedor de serviço e outras partes, incluindo atividades nas interfaces entre o provedor de serviço e outras partes;
- c) comunicação com as partes interessadas;
- d) recursos humanos, técnicos e financeiros;
- e) escala de tempo para as atividades planejadas;
- f) identificação, avaliação e gerenciamento de riscos;
- g) dependências de outros serviços;
- h) testes requeridos para os serviços novos ou modificados;
- i) critérios de aceite do serviço;
- j) resultados esperados da entrega dos serviços novos ou modificados, expressas em termos mensuráveis.



Esse plano deve ser aprovado com os envolvidos na solicitação:

→ comprometimento com o plano.

Com o plano aprovado, a TI deve partir para o Desenho do novo serviço:

→ Detalhamento técnico para garantir a entrega do serviço em produção.





Detalhamento do Desenho do Serviço deve conter:

- ✓ **Tecnologias que serão utilizadas para entrega do serviço;**
- ✓ **Planos e políticas que serão adequados no Sistema de Gestão de Serviço;**
- ✓ **Contratos com fornecedores ou parceiros que serão adequados para entrega da demanda;**
- ✓ **Acordos de Nível de Serviço;**
- ✓ **Adequações no Catálogo de Serviços.**





O objetivo do detalhamento do plano é:

→ Prover maior garantia de que a transição do serviço seja a mais suave possível, sem impactar serviços já em operação.



☐ **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados**

- a) autoridades e responsabilidades para a entrega dos serviços novos ou modificados;
- b) atividades que devem ser executadas pelo provedor de serviço, cliente e outras partes interessadas na entrega dos serviços novos ou modificados;
- c) requisitos de recursos humanos novos ou modificados, incluindo requisitos de educação apropriada, treinamento, habilidades e experiências;
- d) requisitos de recursos financeiros para a entrega dos serviços novos ou modificados;
- e) tecnologia nova ou modificada para suportar a entrega dos serviços novos ou modificados;

☐ **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados**

- f) contratos novos ou modificados e outros acordos documentados para o alinhamento das mudanças nos requisitos de serviço;
- g) mudanças no SGS;
- h) ANS's novos ou modificados;
- i) atualizações do catálogo de serviços;
- j) procedimentos, medidas e informação a ser utilizada na entrega dos serviços novos ou modificados.



Desenho de serviços



5 aspectos mais importantes para o desenho de serviços:

- Identificação dos requisitos de negócios , definição dos requisitos e desenho do serviços;
- Consulta constante a base do portfólio de serviços;
- Desenho da arquitetura e tecnologia para melhor prestação do serviço
- Desenho do processo;
- Desenho de métricas de medição;





☐ **Transição Serviços Novos ou Modificados**

- ☐ São as atividades envolvidas em mover um serviço novo ou modificado, para ou a partir de um ambiente de produção



5.4 Transição de serviços novos ou modificados

Os serviços novos ou modificados devem ser testados para verificar se cumprem com os requisitos de serviço e com o desenho documentado. Os serviços novos ou modificados devem ser verificados com base nos critérios de aceite de serviço previamente acordados entre o provedor de serviço e as partes interessadas. Se os critérios de aceite do serviço não forem alcançados, o provedor de serviço e as partes interessadas devem tomar uma decisão sobre as ações necessárias e entrega.

O processo de liberação e implantação deve ser utilizado para a implantação de serviços novos ou modificados que tenham sido aprovados para inserção no ambiente de produção.

Após o término das atividades de transição, o provedor de serviço deve relatar às partes interessadas quais foram os resultados alcançados em relação aos resultados esperados.



Requisito da norma ISO 20000-1



☐ **Transição de serviços novos ou modificados**



O provedor de serviços necessita:

- ✓ Testar os serviços novos ou modificados;
- ✓ **A verificação deve ser feita com base nos critérios de aceite de serviço previamente acordados;**
- ✓ Terminada a transição, o provedor deve reportar às partes interessadas os resultados alcançados em relação aos resultados esperados.



Transição de serviço

O objetivo dessa fase do ciclo de vida é o de planejar, gerenciar mudanças nos serviços e implantar as releases do serviço com o menor impacto e sucesso possível.

- Planejar e gerenciar ;
- Assegurar o menor impacto possível;
- Aumentar a satisfação;
- Fornecer plano compreensivo e claro;

□ Planejamento da Transição

Especifica os objetivos a serem atingidos e decidir antecipadamente as ações apropriadas que devem ser executadas para atingir a esses objetivos.

❑ Gerenciamento das Mudanças

Tem objetivo de garantir que os serviços novos e modificados sejam colocados em produção gerando benefícios para o Negócio (valor agregado), com o mínimo de exposição aos riscos e de impactos na operação.

❑ Gerenciamento das Mudanças

Em TI as mudanças podem ser classificadas de diversas formas, de acordo com a abrangência, impacto, domínio do assunto, urgência, ou área de especialização.



Processos da Transição de Serviços



❑ Gerenciamento das Mudanças

Proposta de classificação das mudanças (ITIL):

- Mudança Normal – *deve passar por um processo tradicional de gerenciamento de mudanças, com registro mais completo, avaliação de impactos, desenvolvimento de planos de ação e demais passos.*





Processos da Transição de Serviços



❑ Gerenciamento das Mudanças

Proposta de classificação das mudanças (ITIL):

- Mudança Padrão – *Não tem necessidade de passar por todos os passos da mudança normal por serem mais simples, com procedimentos, riscos e impactos previamente conhecidos.*





Processos da Transição de Serviços



❑ Gerenciamento das Mudanças

Proposta de classificação das mudanças (ITIL):

- *Mudança Emergencial – Como o nome sugere, exige atendimento imediato, rapidez. Pode ocorrer em função de um requisito de mercado, falha na operação, erros de liberação... Pode não passar por todos os passos da mudança normal em função de seu caráter de urgência.*



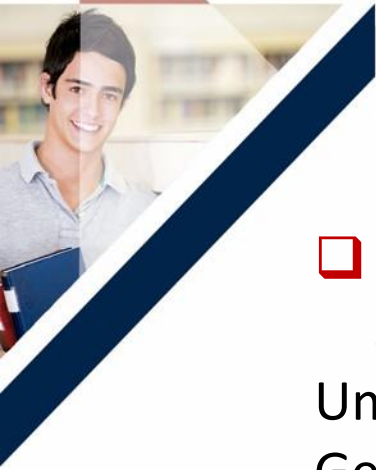


Processos da Transição de Serviços

❑ Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

Objetivo: Define e controla os componentes de serviços e infraestrutura, assim como mantém informações precisas do histórico sobre a configuração e estado dos serviços da infraestrutura atual e planejada.





Processos da Transição de Serviços



☐ Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

Um bom gerenciamento deve utilizar um Sistema de Gerenciamento da Configuração, que armazena os registros do IC's (Itens de Configuração) contendo todos os seus detalhes, assim como o relacionamento inter IC's.



Processos da Transição de Serviços

❑ Gerenciamento de Liberação e Implantação

Objetivo : Assegurar que existam planos de liberação e implantação claros e compreensíveis, que exista o mínimo de impacto possível , que os usuário e suas equipes estejam satisfeitos com o serviço.

Deve ser construída uma política de liberação que contenha:

- * Identificação única.
- * Papéis e responsabilidades em cada fase do processo.
- * Frequência esperada para cada tipo de liberação;
- * Critérios para aceitar e agrupar mudanças em uma liberação;
- * Critérios e autorização para passagem para Operação de Serviços

Atividade 6

Atividade de pesquisa

- A gerência da configuração envolve fazer a gestão e controlar os componentes de serviço e infraestrutura para a manutenção de informações de configuração histórica e atuais.
- Os objetivos são identificar, controlar, registrar, auditar e gerar relatórios de ativos e Itens de Configuração, incluindo versões, seus atributos e relacionamentos, para garantir o controle e confiabilidade das informações dos ativos necessários para a entrega do serviço. Deve disponibilizar as informações para consulta.
- Faça uma pesquisa sobre o tema: “gerenciamento da configuração e de ativo de serviços de TI” e prepare uma breve redação envolvendo esse tema, destacando sua importância e aplicabilidade dentro de um Sistema de Gestão de Serviços

Incluir as fontes de pesquisa