

Aula 08

Site: MoodleWIFI
Curso: Analise de sistemas
Livro: Aula 08
Impresso por: RIANE RUBIO
Data: Friday, 12 Apr 2019, 19:56

Sumário

1. Introdução

2. NIV

3. DISP

4. CAP

5. CONT

6. SI

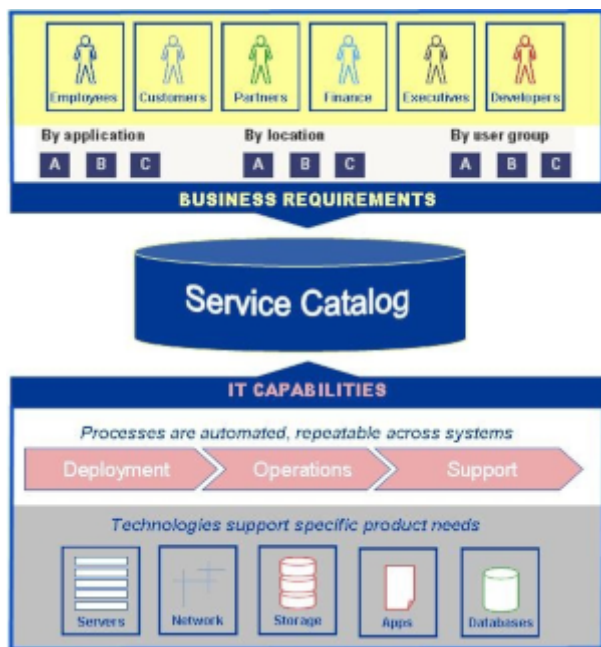
7. FOR

1. Introdução

Processos: (Cat/Niv/Cap/Disp/Cont/SI/For)

Gerenciamento do Catálogo de Serviços (CAT)

O propósito do Gerenciamento do **Catálogo de serviços** é atuar como fonte centralizada de informações consistentes sobre todos os serviços acordados, e assegurar que ele esteja amplamente disponível para quem tem autorização para acessá-lo.



O processo tem como meta assegurar que o catálogo seja produzido e mantido, contendo informações corretas sobre os serviços operacionais e sobre os que estão sendo preparados para rodar operacionalmente.

A informação sobre o serviço deve ser correta e refletir detalhes, status, interfaces e dependências atuais de todos os serviços que estão em operações ou sendo preparados para ir ao ambiente operacional.

O catálogo faz parte do portfólio e contém informações mais estruturadas e detalhadas dos serviços.

O **Ger. De Portfólio** apenas gerencia o portfólio, tomando decisão sobre quais serviços devem ser produzidos ou retirados de operação.

Já o catálogo e sua respectiva gerência mantém as informações (*que são muito densas e sofrem mudanças ao longo do ciclo de vida dos serviços*) atualizadas, fazendo o controle das alterações.

Papel: gerente de catálogo de serviço – produz e mantém o catálogo.

Um forte candidato a assumir esta função é o **Gerente Central de Serviços**, pelo bom trâmite com os clientes da TI.

2. NIV

Gerenciamento de Nível de Serviço (NIV)

Objetivo: garantir que os serviços e seu desempenho são medidos de forma consistente por toda a organização e que atendem às necessidades de clientes e negócio.

Negocia, estabelece acordos e documenta as metas de negócio a serem alcançadas pelos serviços e monitora e relata os **SLAs**.

O **Service Level Agreement (SLA)** – ou Acordo de Nível de Serviço (ANS), em português – é fundamental para qualquer contrato de prestação de serviços na TI. Refere-se à especificação, em termos mensuráveis e claros, de todos os serviços que o contratante pode esperar do fornecedor na negociação.

O nível de serviço deve ser desenhado corretamente para evitar que ele seja colocado em operação com níveis abaixo do requerido.



Logo, este processo depende de informações advindas da **Estratégia de Serviço**.

O gerenciamento de nível de serviço possibilitará estabelecer acordos entre as partes.

Aqui serão negociados e acordados os requisitos atuais, nos **SLAs (ANS Acordo de Nível de Serviço)**, bem como os requisitos de nível de serviço (**RNS**) para serviços futuros.

Deverão ser desenvolvidos e gerenciados os **Acordos de Nível Operacional (ANOs ou OLAs)** baseados no alinhamento das metas com os **ANS**.

Serão revisados contratos junto com o processo de Gerenciamento de Fornecedores para garantir que as metas estão sendo cumpridas.

Falhas nos serviços deverão ser proativamente prevenidas e o **PAS – Plano de Aperfeiçoamento de Serviço (SIP - Service Improvement Plan - Plano de Melhoria de Serviço)** deverá gerenciar, planejar, e implantar melhorias nos serviços e processos.

Também serão desenvolvidos e mantidos os *Planos de Qualidade dos Serviços (SQP)*.

Papel: gerente de nível de serviço – responsável por identificar, entender e documentar os requisitos de serviço atuais e futuros, negociar os acordos, avaliar impacto dos níveis de serviço e identificar quem são os **stakeholders (partes interessadas)** em cada serviço, além de medir e analisar a melhoria de satisfação do cliente.

3. DISP

Gerenciamento da Disponibilidade (DISP):



Tem a meta de assegurar que os serviços sejam entregues dentro dos níveis acordados.

Concentra questões relacionadas à disponibilidade de serviços, componentes e recursos e garante que as metas de disponibilidade em todas as áreas sejam alcançadas e atendam às necessidades do negócio.

Realiza a gestão da disponibilidade, confiabilidade, sustentabilidade e funcionalidade (serviceability). Mas só para as **VBF's** (*Vital Business Functions*).

- **Disponibilidade:** refere-se à habilidade de um serviço, componente ou item de configuração executar sua função acordada quando requerida;
- **Confiabilidade:** é a medida de quanto tempo um serviço, componente ou item de configuração pode executar sua função acordada sem interrupção. Muito dependente da qualidade.
- **Sustentabilidade:** mede a velocidade com que um serviço, componente ou item de configuração consegue ser restaurado para o seu estado normal após uma falha. É necessário que a equipe suporte o serviço. Ex: Não adianta migrar o ambiente para um Sist. Operacional novo e ninguém dominar essa tecnologia.
- **Funcionalidade** (*serviceability*): é a habilidade de um fornecedor em atender os termos de seu contrato, como em casos de produtos suportados pelos seus fabricantes, onde a TI deverá ter habilidade de obter esse serviço.

O gerenciamento da disponibilidade não trata só de planejamento, mas também de aspectos **reativos** (*análise de indisponibilidades*) e **proativos** (*melhoria de disponibilidade*).

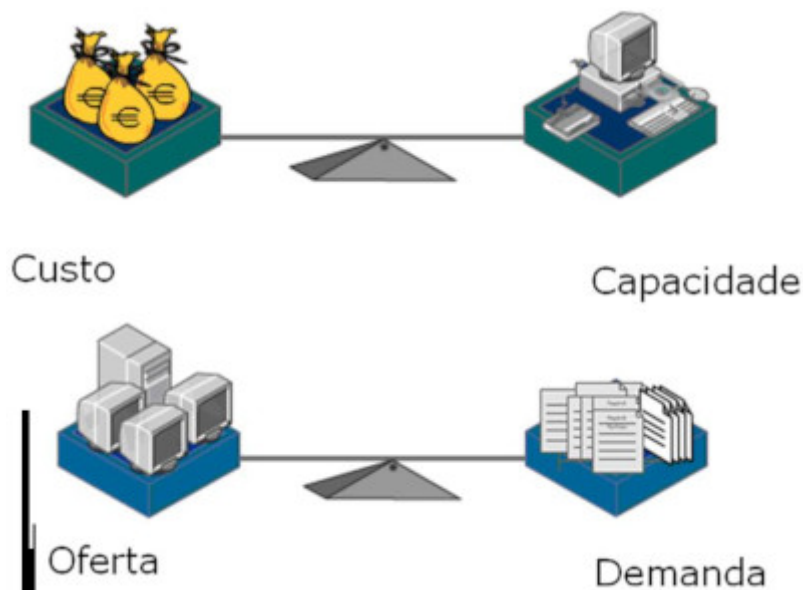
Papel: gerente de disponibilidade, que deve garantir que serviços atuais entreguem os níveis de disponibilidade acordados nos **ANS** e que os novos serviços são desenhados para entregar o nível de disponibilidade requerido pelo negócio.

Produtos: AMIS (*Availability Management Information System*) (*Sistemas de Informação de Gestão da disponibilidade*) e Plano de Disponibilidade.

4. CAP

Gerenciamento da Capacidade (CAP)

Mantém os níveis de entrega de serviços requisitados a um custo acessível, além de assegurar que a capacidade da infraestrutura de TI esteja alinhada com as necessidades de negócio.



É suportado inicialmente pela estratégia de serviço na criação de indicadores necessários para alinhar a capacidade à demanda.

Faz a gestão da capacidade de negócio (*requisitos futuros*), de serviço (*dentro do ANS*) e dos componentes (*individualmente, dentro da infraestrutura*) ao longo de todo o ciclo de vida dos serviços.

Concentra a gestão de questões relacionadas a capacidade e desempenho de serviços e recursos; equilibra a capacidade de TI com as demandas de negócio acordadas.

Este processo deve fazer o balanceamento entre custo x capacidade e fornecimento x demanda.

- **Fator chave de sucesso:** sua realização na fase de desenho.
- **Principais produtos do processo:** o SIGC (*Sistema de Informação de Gerenciamento da Capacidade* – CIMS (*Capacity Information Management System*) e Plano de Capacidade.

Papel: gerente de capacidade, responsável por garantir capacidade adequada, bem como configurar um monitoramento de níveis através de relatórios.

5. CONT

Gerenciamento da Continuidade de Serviço (CONT)

Objetivo: manter continuamente a capacidade de recuperação dos serviços de TI, de modo a atender as necessidades, requisitos e prazos de negócio.



Tudo isso através de planos, análises de impacto, avaliações de risco, aconselhamento das áreas de negócio, medidas proativas e negociação de contratos para suportar a continuidade junto com o Gerenciamento de Fornecedores.

O gerenciamento da continuidade de serviço trata de eventos significativos o suficiente para serem considerados desastres.

Este processo investiga, desenvolve e implementa opções de recuperação de serviços quando ocorrer uma interrupção grave.

A meta deste processo é dar suporte aos processos do Gerenciamento da Continuidade do Negócio assegurando que os requisitos técnicos de serviços e de estrutura de TI (*incluindo sistemas, redes, aplicativos, telecomunicações, ambientes, suporte técnico e inclusive Central de Serviço*) possam ser reiniciados dentro de escalas de tempo requeridas e acordadas.

A Análise de Impacto do Negócio – **AIN** (*em inglês, Business Impact Analysis – BIA*) é feita no processo de Gerenciamento Financeiro e complementada aqui, de modo a quantificar o impacto que a perda do serviço de TI teria no negócio.

Neste processo é implantado um fluxo de atividades:

- Estabelecer uma política;
- Escopo do que deve ser incluído nos planos;
- Iniciar um projeto;
- Análise de impacto e avaliação de riscos;
- Estratégia de continuidade dos serviços de TI;
- Desenvolver os planos de continuidade;
- Desenvolver planos de recuperação e procedimentos;
- Testar a estratégia.

Produtos: estratégias e políticas de **ITSCM** (*Information Technology Service Continuity Management*) e planos de prevenção de desastres, de contingência e recuperação de desastres.

Papel: gerente de continuidade de serviço, que faz a gestão das mudanças que possam impactar na continuidade, testes de continuidade, além da manutenção da continuidade do serviço de acordo com os requisitos do processo de Gerenciamento da Continuidade de Negócio.

6. SI

Gestão de Segurança da Informação (SI)

Objetivo: alinhar a segurança de TI à do negócio e garantir que a segurança da infraestrutura seja gerenciada eficazmente em todos os serviços e atividades.



Trata da segurança alinhada à governança corporativa.

Além de garantir o **CID** (*Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade*) também cuida da Autenticidade e Não Repúdio.

Este processo de Gerenciamento de SI é baseado na ISO/IEC 27001, que aponta um ciclo para a gestão de segurança da informação: **EIOMAMM** (*Estabelecer, Implementar e Operar, Monitorar e Analisar criticamente e Manter e Melhorar*) (**PDCA**) = Estabelecer / Implementar e Operar / Monitorar e Analisar Criticamente / Manter e Melhorar.



Na verdade, o ciclo descrito no ITIL usa a seguinte terminologia (**CPIAM**):

- **Controlar** – é a primeira atividade do gerenciamento de segurança e trata da organização e do gerenciamento do processo.
- **Planejar** – inclui definir os aspectos de segurança do ANS em conjunto com o Ger. De Nível de Serviço, detalhando em ANOs posteriormente. Também define as atividades em contratos com terceiros relacionadas à segurança. Importante lembrar que os **ANOs** (*Acordos de Nível Operacional*) são planejamentos para uma unidade do provedor de serviço, como por exemplo para cada plataforma de TI, aplicação e rede.
- **Implantar** : implanta todas as medidas especificadas nos planejamentos. Classifica e gerencia os recursos de TI, trata da Segurança de Pessoal (*job-description, seleção, treinamentos*) e Gerencia a segurança como um todo (*implantação de responsabilidades e tarefas, desenvolve regulamentos e instruções, cobre todo o ciclo de vida, tratamento de ambientes, mídias, proteção contra vírus e ameaças*).
- **Avaliar** : avalia o desempenho das medidas planejadas e atende aos requisitos de clientes e terceiros. Os resultados podem ser usados para atualizar medidas acordadas em consultas com os clientes e para sugerir mudanças. Pode ser feita de três formas:
 1. auto-avaliação,
 2. auditorias internas e
 3. auditorias externas.
- **Manutenção**: mantém a parte do ANS que trata de segurança e mantém os planos detalhados de segurança. É feita baseada nos resultados da avaliação e na análise de mudanças nos riscos.

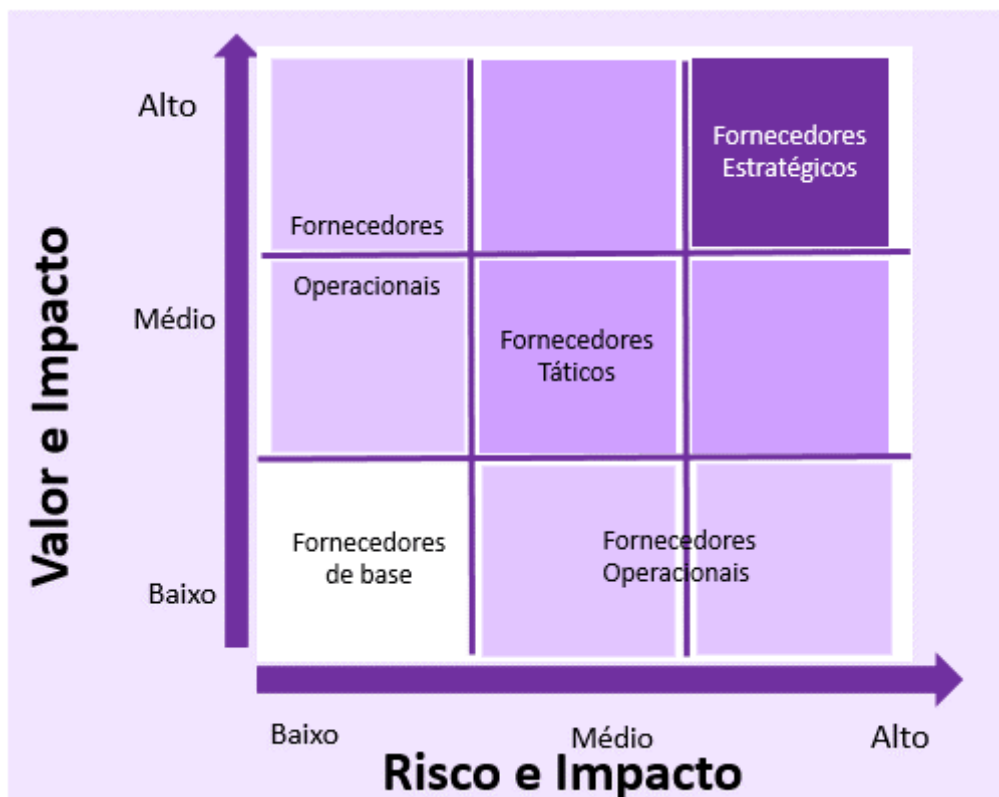
Papel: Gerente de Segurança – responsável por atender aos objetivos deste processo, cuidar da Política de SI como um todo e garantir que a mesma seja adequada e seguida por todos.

Produtos: Sistema de Informação de Gestão de Segurança **SMIS** (*Security Management Information System*) e Política de SI.

7. FOR

Gerenciamento de fornecedor (FOR)

Gerencia fornecedores e respectivos serviços de acordo com as metas dos serviços de TI e as expectativas do serviço.



A meta desse processo é melhorar a consciência da entrega dos serviços fornecidos por parceiros e fornecedores externos de modo a beneficiar o negócio e a organização.

Deve ser feito em todas as fases do ciclo de vida.

Está nesta fase porque aqui são identificados e selecionados os fornecedores inicialmente, ao projetar um serviço novo.

O objetivo desse processo é obter o retorno adequado (*value for money*) dos fornecedores e garantir que eles alcancem metas estabelecidas em seus contratos.

Produto : Base de Dados de Fornecedores e Contratos **SCD** (*Supplier and Contract Database*). Sugere-se classificar os contratos dentro desta base em fornecedores estratégicos, táticos (*atividades comerciais significativas*), operacionais e de commodities (*papel, cartucho, etc*).

Papel – Gerente de Fornecedor – assiste o desenvolvimento de ANSs, contratos, acordos e demais documentos com terceiros.

Mantém e revisa o SCD, avalia e adquire novos contratos e fornecedores. Revisa os riscos de todos os fornecedores e contratos e mantém o processo de negociação em disputas contratuais.

Recomendável ser o Ger. Central de Serviços ou de Nível de Serviços.

Outros papéis no Desenho de Serviços:

Gerente de Desenho de Serviços: coordena os gerentes dos processos para a produção de desenhos de serviços de qualidade.

Arquiteto de TI: coordena o desenho de tecnologias, arquiteturas, estratégias e planos.

Saída da etapa de Desenho do Serviço:

É o **SDP** – *Service Design Package*, um documento de especificações do serviço.