

Serviços de Tecnologia da Informação

Desenho e Transição de Serviços



Desenho e Transição de Serviços

- ▶ O ambiente sofrerá alterações;
- ▶ Preocupação com a Gestão de Mudanças (GMUD);
- ▶ Preocupação com a configuração do ambiente;
- ▶ Conforme a norma ISO 20000, uma série de atividades deve ser executada.

Processo de Desenho e Transição de Serviços

▶ 1.Planejamento:

- ▶ Aspectos Técnicos, organizacionais e econômicos;
- ▶ Garantir que não haverá danos a organização;
- ▶ Manter o alinhamento estratégico determinado.

Plano de Entrega de Serviço

- ▶ Patrocinadores do novo serviço / serviço alterado;
- ▶ Envolvidos no processo de entrega dessa nova demanda, indicando quem são aqueles que serão comunicados ao longo do processo;
- ▶ Atividades envolvidas na entrega do serviço;
- ▶ Recursos e treinamentos necessários para que o serviço seja entregue;
- ▶ Esforço e prazo para que a demanda esteja em produção;
- ▶ Riscos envolvidos no processo;
- ▶ Serviços que porventura tenham dependência com a nova demanda;
- ▶ Critérios de aceitação do serviço antes que o mesmo esteja em produção.

Plano de Entrega de Serviços

▶ 2.Desenho

- ▶ Plano deve ser aprovado com os aprovadores pela demanda;
- ▶ Garantir o comprometimento com o plano;
- ▶ Plano aprovado → Efetuar o Desenho do Serviço;
- ▶ Envolverá o detalhamento técnico.

Detalhamento Técnico

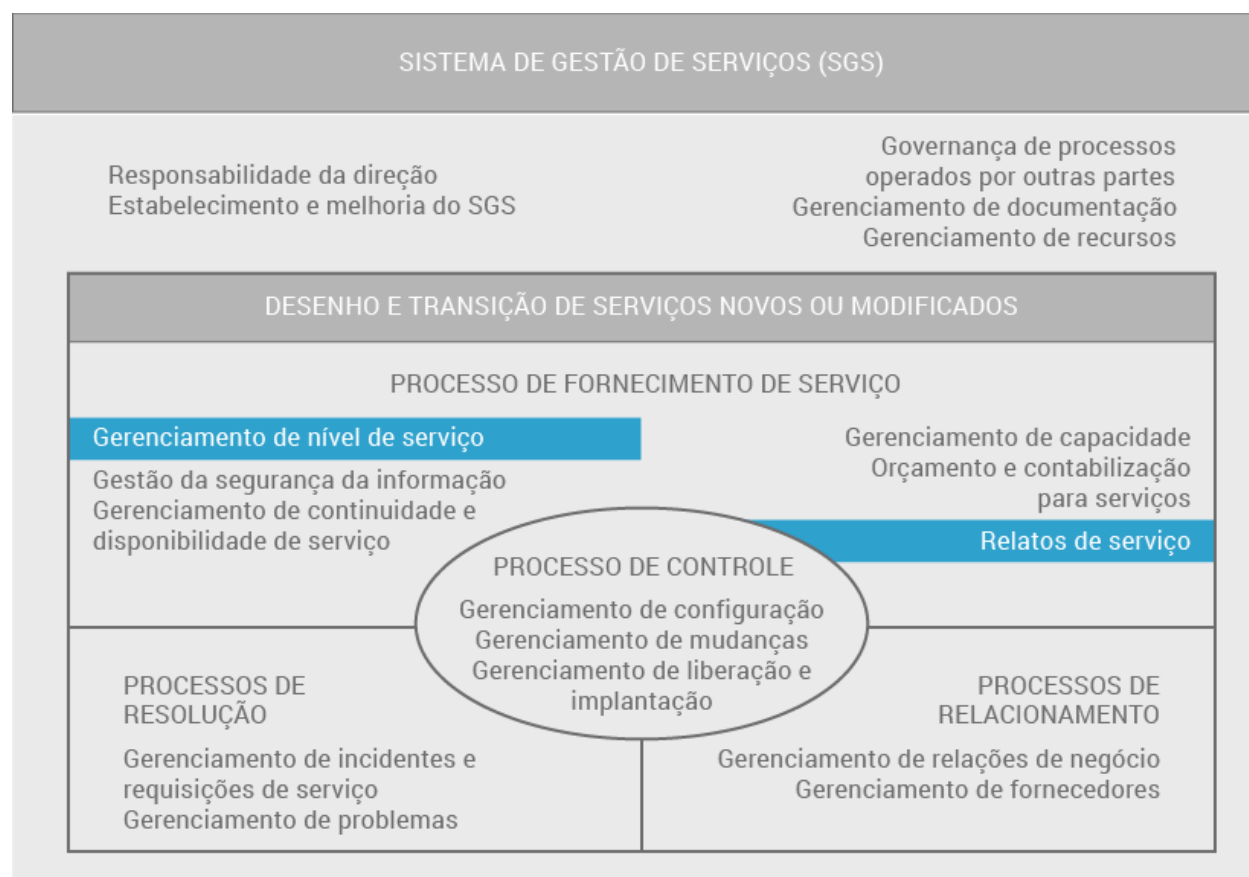
- ▶ Tecnologias que serão utilizadas para entrega do serviço;
- ▶ Planos e políticas que serão adequados no Sistema de Gestão de Serviço;
- ▶ Contratos com fornecedores ou parceiros que serão adequados para entrega da demanda;
- ▶ Acordos de Nível de Serviço que serão ajustados;
- ▶ Adequações no Catálogo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

Detalhamento Técnico

▶ 3.Transição

- ▶ Mapeamento realizado → garantir que o processo de Transição de Serviço ocorra sem problemas;
- ▶ Não interferir nos serviços já em funcionamento;
- ▶ Critérios de aceitação deverão ser validados;
- ▶ Liberação e implantação do serviço em produção.

Processos de Entrega de Serviços: Levantamento



Gerenciamento de Nível de Serviço - Características:

- ▶ Geração de acordos em diferentes esferas;
- ▶ Garantir a qualidade para que o serviço atenda a necessidade desenhada;
- ▶ Alinhamento da demanda com a estratégia corporativa;
- ▶ Acordos acompanhados através de metas;

Gerenciamento de Nível de Serviço - Objetivos:

- ▶ Determinar através de acordos, documentação e metas o nível de serviço de TI prestado para a organização, respeitando os requisitos de nível de serviço definidos pelo cliente;
- ▶ Criar mecanismos de comunicação entre os interessados e o departamento de TI para alinhar expectativas, gerando assim um catálogo dos serviços de TI;

Gerenciamento de Nível de Serviço - Objetivos:

- ▶ Monitorar os serviços entregues e comunicar o cliente, certificando a sua satisfação;
- ▶ Garantir que os Contratos de Apoio e os Acordos de Nível Operacional estejam atendendo às expectativas;
- ▶ Garantir as metas determinadas, atuando com medidas corretivas necessárias e aplicando melhoria contínua.

Gerenciamento de Nível de Serviço – Conceitos e Definições:

Conceito

Definição

Requisitos de Nível de Serviço

Service Level Requirement - Necessidade do cliente em relação a um serviço de TI.

Metas de Nível de Serviço

Service Level Targets - conjunto de metas definidas para garantir a entrega de um serviço de forma adequada. Como sugestão, utilizar a técnica SMART para definí-las (Específico, Mensurável, Realizável, Relevante e em Tempo). Também é válido basear-se em indicadores de desempenho (KPIs).

Acordo de Nível de Serviço

Service Level Agreement - acordo formal realizado entre cliente e departamento de TI para um determinado serviço de TI.

Gerenciamento de Nível de Serviço – Conceitos e Definições:

Conceito

Definição

Acordo de Nível Operacional

Operational Level Agreement - acordo realizado entre o departamento de TI e outro departamento interno que deve suportar o TI para atender ao ANS.

Contrato de Apoio

Underpinning Contract - contrato legal entre a empresa do departamento de TI e um fornecedor, dependente de um serviço terceirizado provido e que afeta o ANS.

Catálogo de Serviço

Service Catalog – fonte única e centralizada que descreve todos os serviços providos pelo departamento de TI, com os devidos responsáveis e acessos, garantindo segurança de acesso à informação e conhecimento do que o departamento de TI está oferecendo para a organização.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- ▶ Mapeamentos + Conceitos → Processo Formal;
- ▶ Conduzido e reportado continuamente;
- ▶ Levantamento dos ANSs sempre executados e monitorados;
- ▶ Cada serviço deve ser reportado frequentemente aos envolvidos.

Relatos de Serviços

- ▶ Cada serviço deve ser reportado;
- ▶ Frequência definida;
- ▶ Aprovado por todos envolvidos.

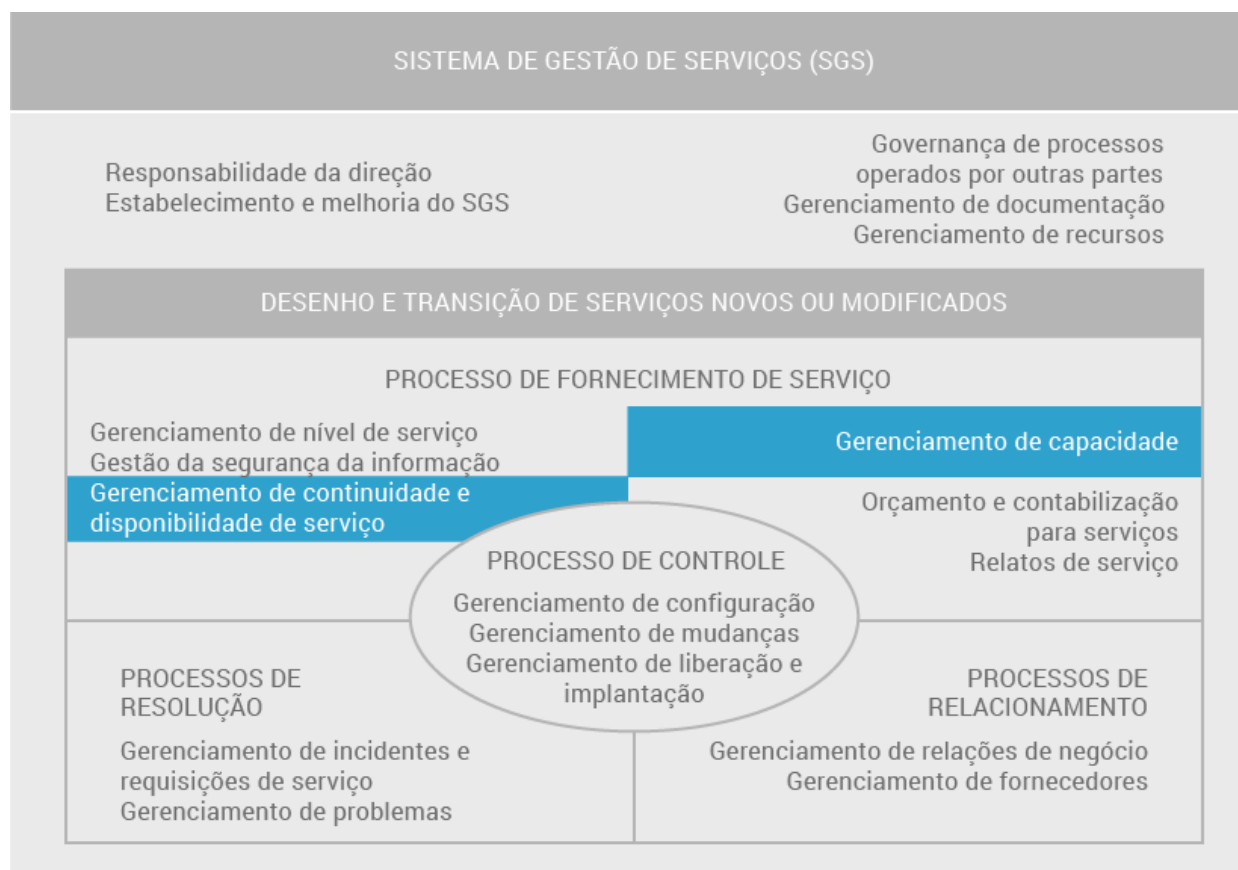
Os Relatos Devem Responder:

- ▶ O serviço está operando respeitando as metas determinadas no ANS?
- ▶ Existem incidentes graves relacionados ao serviço?
- ▶ Existem novas implantações ou modificações vinculadas ao serviço?
- ▶ O orçamento previsto para o serviço está aderente à realidade?
- ▶ Existem não conformidades à norma ISO 20000 ocorridas por conta desse serviço?
- ▶ Os acordos de nível operacional e os contratos de apoio estão sendo atendidos?
- ▶ O cliente encontra-se satisfeito com o serviço provido?

Como obter estas informações?

- ▶ Ciclo contínuo de coleta, processamento, análise, síntese em relatório e publicação do reporte;
- ▶ Reuniões de acompanhamento e apresentação dos resultados;

Processo de Entrega de Serviços - Capacidade



Processo de Entrega de Serviços - Capacidade

- ▶ Catálogo de serviços definido;
- ▶ Garantir a continuidade e disponibilidade dos serviços;
- ▶ A ISO 20000 solicita a criação de um Plano de Capacidade:
 - ▶ Quantidade de recursos necessários;
 - ▶ Demanda atual e demanda prevista;

Processo de Entrega de Serviços - Capacidade

- ▶ Dificuldades:
 - ▶ Recursos finitos;
 - ▶ Custo;
 - ▶ Prazos para chegada de novos recursos;
 - ▶ Dificuldades técnicas;
- ▶ **Todas estas informações formarão o Plano de Capacidade.**

Recursos de TI

- ▶ Software;
- ▶ Hardware;
- ▶ Pessoas relacionadas ao departamento de TI;

Gerenciamento da Capacidade

- ▶ Capacidade de recursos deve ser otimizada;
- ▶ Monitoramento do uso de recursos de TI;
- ▶ Garantir que serviços venham a ser providos dentro da capacidade e desempenho esperados;
- ▶ Pesquisas de novas soluções e tecnologias;
- ▶ Fazer mais com menos (otimizar recursos e manter a qualidade);

Otimizar Recursos

- ▶ Virtualização;
- ▶ *Cloud Computing*;
- ▶ *Green IT*;
- ▶ Modelagem de dimensionamento das aplicações → Buscando menor custo e melhor capacidade de desempenho;

Otimizar Recursos

- ▶ Organizações trabalhando com capacidade abaixo do necessário;
- ▶ Exigirá mais destreza para o gerenciamento da capacidade;
- ▶ Priorização de serviços mais críticos dentro do catálogo de serviços;
- ▶ Capacidade plena **não** significa que todos serviços estão funcionando plenamente e continuamente;

Gerenciamento de Continuidade e Disponibilidade

- ▶ Disponibilidade - ***Availability***: Capacidade de um serviço de TI executar o que se propõe quando requerido;
- ▶ Sustentabilidade - ***Maintainability*** : Medida do quão rápido pode um serviço se recuperar, atuando de forma normal após uma determinada falha;
- ▶ Confiabilidade - ***Reliability*** : Medida do tempo em que um serviço se encontra disponível para executar sua função sem interrupção.

Disponibilidade

- ▶ Qual é o impacto no negócio da organização no caso da queda desse serviço?
- ▶ Por quanto tempo esse serviço que caiu pode ficar indisponível, ou seja, qual é a meta de disponibilidade quando um serviço se torna indisponível?
- ▶ Quais são as ações a serem tomadas em caso de interrupção acima do esperado em um determinado serviço?

Disponibilidade

- ▶ Se acontecer um desastre o serviço não puder ser mais disponibilizado, como o departamento de TI atuará no processo de recuperação do serviço?
- ▶ Quais são os procedimentos e recursos necessários para se recuperar o serviço?
- ▶ Quais os riscos envolvidos no momento de recuperação desse serviço?

Planos de Recuperação

- ▶ Sempre devem ser testados;
- ▶ Garantir eficiência no momento de um desastre;
- ▶ Acompanhamento da continuidade e disponibilidade de cada serviço, observando se o mesmo encontra-se dentro das metas estabelecidas de disponibilidade;
- ▶ Se existirem metas não cumpridas deve-se investigar toda a cadeia do processo;
- ▶ TI se torna proativa, garantindo a Sustentabilidade.

Sustentabilidade

- ▶ Ações anteriores podem levar a criação de um desenho mais confiável;
- ▶ Preocupação com redundância de ambiente;
- ▶ Disponibilidade se torna crucial para muitos serviços de TI atualmente.

Confiabilidade

- ▶ Disponibilidade (%) = Produto da disponibilidade individual de cada membro da cadeia;
- ▶ Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) = Tempo médio que um serviço pode funcionar sem interrupção;
- ▶ Tempo Médio Entre Incidentes de Serviços (MTBSI) = Tempo médio entre uma falha do serviço e a falha seguinte;
- ▶ Tempo Médio de Reparação (MTTR) = Tempo médio para recuperação de um serviço caso ele falhe, desde o momento em que a queda aconteceu até o momento em que se inicia o reparo.

Dúvidas

