ITIL

**4 Ps da Estratégia:**

1. Perspectiva - Define a visão e missão da organização. Define a filosofia de interação do provedor de serviços com o cliente e orienta sobre a maneira como os serviços devem ser entregues
2. Posição - descreve a decisão sobre qual imagem a organização quer passar aos clientes
3. Plano - traduz a estratégia para ações
4. Padrão - descreve a maneira de fazer as ações consistentes ao longo do tempo

**4 Ps do Service Design**

1. Pessoas - Habilidades e competências necessárias para prover o serviço
2. Parceiros - Fornecedores que auxiliam o provimento do serviço
3. Produtos - HW, SW e tecnologias necessárias para entregar o serviço
4. Processos - Papéis e atividades envolvidos para prover o serviço

**Biblioteca de mídia definitiva (BMD)**

(**Transição de Serviço da ITIL**) Uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os itens de configuração de software são armazenadas de maneira segura. A biblioteca de mídia definitiva também pode conter itens de configuração associados, como licenças e documentação. Ela é uma área única de armazenamento lógico, mesmo que existam diversas localidades. A biblioteca de mídia definitiva é controlada pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço e é registrada no sistema de gerenciamento de configuração.

**Saídas dos Estágios**

**Estratégia de serviços:** identificação de requisitos e necessidades de negócio que sejam “atendíveis” por serviços de TI. Os requisitos e necessidades são acordados e documentados em um SLP (service level package ou pacote de nível de serviços).

**Desenho de serviços:** a partir dos requisitos é concebida a solução de TI em forma de serviços, em todos os seus aspectos, que são documentados em um SDP (service design package ou pacote de desenho de serviço). O SDP nada mais é que um documento de especificações e características dos serviços.

**Transição de serviços:** trata da implementação em produção. Tal implementação é testada e acompanhada, bem como validada. O SKMS (service knowledge management system – sistema de gestão do conhecimento em serviços de TI) é atualizado com as informações do ambiente de produção.

Processos de todo Ciclo de Vida

* **Gerenciamento de Mudanças**
* **Gerenciamento de Configuração e Ativos**
* Gerenciamento do Conhecimento

Somente Service Transition

* Planejamento e Suporte da Transição
* Gerenciamento de Liberação e Implantação
* Validação e Testes de Serviço
* Avaliação

**Operação de serviços:** o serviço é mantido em operação e funcionamento de acordo com os níveis de serviço (SLA – service level agreement, ou acordo de nível de serviço) estabelecidos para gerar os resultados esperados. É muito importante saber diferenciar o Gereciamento de Incidentes do Gerenciamento de Problemas.

O **Gerenciamento de Incidentes** funciona como um apagador de incêndio, pois ele busca restaurar a operação do serviço o mais rápido possível, minimizando, assim, o impacto dos incidentes sobre as operações de negócio.

O **Gerenciamento de Problemas**, por sua vez, busca realizar a análise da causa raiz para determinar e resolver as causas dos incidentes. Ademais, ele cria a Base de Erros Conhecidos, que documenta as causas e soluções de contorno para permitir um rápido diagnóstico e resolução de incidentes.

**Melhoria de Serviço Continuada (Melhoria Contínua de Serviços):**identifica oportunidades de melhoria no serviço.

Os cinco livros do ITIL v3 representam o ciclo de vida da gestão de serviços, esse ciclo de vida incorpora as funcionalidades dos três subsistemas de TI (Direcionamento, Desenvolvimento e Entrega).

O processo Gerenciamento de Evento é composto pelos seguintes **tipos de eventos**:

**Informativo – Alerta - Exceção**- que gera incidentes, problemas e RFC (Request For Change)

Para ITIL, evento é tudo que é significativo para o serviço de TI. Seja uma informação, um incidente, problema ou mudança bem sucedida, etc.

**Funções**da **Operação de Serviços**de TI são:

* **1 - Central de Serviço**
* **2 - Gerenciamento Técnico**
* **3 - Gerenciamento de Aplicação**
* **4 - Gerenciamento de Operação**

Gerenciamento de Capacidade contém os seguintes subprocessos:

* **Gerenciamento de Capacidade de NEGÓCIO:** Possui foco estratégico no negócio, pois assegura que os requisitos futuros (em longo prazo) para os serviços de TI sejam incluídos quantificados, desenhados, planejados e implementados.
* **Gerenciamento de Capacidade de Serviço:** Possui foco na gestão, no controle e na capacidade dos serviços de TI. Garante o alinhamento do desempenho dos serviços com os ANSs.
* **Gerenciamento de Capacidade de Componente:** Possui foco técnico, sendo responsável pelo gerenciamento individual  dos componentes dentro da infraestrutura, assegurando o monitoramento e medição dos componentes e sua posterior análise.

O suporte de atendimentos da ITIL V3 é dividido em três níveis de atendimento.

* No primeiro nível, STN-1 temos aquele atendimento feito pelo service desk, busca-se aqui solucionar o problema através de procedimentos básicos (o famoso, liga e desliga o modem), via atendimento por telefone ou remoto.
* Já o STN-2 é utilizado quando o STN-1 não deu conta, neste caso agenda-se uma visita para a solução do problema in loco. É feito geralmente quando se necessita de uma assistência física (instalar algo novo, desinstalar algo velho, ampliar uma rede, etc.).
* O STN-3, por sua vez é um nível composto por especialistas, o STN3 geralmente é acionado quando existe um problema de alta complexidade para ser solucionado. O SNT3 também deve apoiar o STN1 e STN2.

MACETE:

STN 1- "Liga e desliga o modem"

STN 2 -"Visita"

STN**3** – **Especialista**

**De acordo com a ITIL, os incidentes devem ser:**

* Identificados;
* Registrados (logging);
* Categorizados (de acordo com o seu impacto);
* Priorizados;
* Escalados (subir o nível, equipe mais experiente, até que possa sanar o incidente), se for o caso;
* Investigado e diagnosticado;
* Sanado;
* Fechado;

**Gerenciamento de nível de serviço.**

O processo responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

Portfólio de Serviços contém: Funil de Serviços(em desenvolvimento), Catálogo de Serviços(Pronto) e Serviços Obsoletos(Descontinuados).

**Os acordos de nível de serviço são gerados da fase Desenho/Projeto de serviço:**

* **Acordo de nível de serviço (ANS)** ou SLA (Service Level Agreement):é firmado entre o **Provedor de Serviço de TI** e um **Cliente** a fim de especificar, para um determinado Serviço de TI, as responsabilidades e os compromissos assumidos por cada um.
* **Acordo de Nível Operacional - ANO:**é um acordo entre um **provedor de serviços de TI** e outra **parte da mesma organização**. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviços de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes.
* **Contrato de Apoio - CA:**Contrato de apoio é um **contrato** entre um **provedor de serviços de TI**e um **terceiro**. O terceiro fornece produtos ou serviços de TI a um cliente. O contrato de apoio define metas e responsabilidades que são requeridas para atender a metas de nível de serviço acordadas em um ou mais acordos de nível de serviço.

***O gerenciamento de serviços de TI*** consiste na implementação e no gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviço de TI é feito pelos **provedores de serviço de TI** por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação. Memorize esse trio.

É importante notar que no gerenciamento de serviço a tecnologia não é o único elemento que compõe os serviços. Note que o serviço é uma combinação de pessoas, processos e TI. Assim, guarde que o **gerenciamento de serviços é mais do que gestão de tecnologia.** Além disso, o foco é a implantação e gerenciamento da qualidade dos serviços para que estes atendam às necessidades do negócio.

*Gerenciamento de serviço de TI = TI + Pessoas + Processos.*

Após receber o pedido do solicitador da mudança, o gestor deve aferir a **prioridade** da mudança.

Em seguida, notificará o **Change Advisory Board** e conduzirá reuniões com ele regularmente para se garantir que todas as mudanças sejam devidamente tratadas.

Depois de aprovadas as mudanças, o Change Advisory Board notifica o **Change Builder** para providenciar as mudanças e enviá-las para teste.

Após os testes, o **Change Manager** autoriza sua implantação e informa a todos os que serão afetados por ela.

Esta é apenas uma parte de todo o processo de Gerenciamento de Mudanças ITIL.

Após a recepção do comunicado de incidente (identificação do incidente), os quatro próximos passos devem ser, pela ordem:

**Identificação:**o trabalho só começa quando o incidente é identificado.

**Registro:** todos os incidentes precisam ser registrados em algum sistema. Deve-se armazenar data, hora e informações relevantes.

**Classificação:** deve-se registrar todos os tipos de chamada. Esta classificação será útil para o Ger. De Problema identificar quais são os tipos de incidentes mais recorrentes.

**Priorização:**deve-se alocar um código de priorização determinado pelo impacto e pela urgência.

**Diagnóstico:** é executado inicialmente pela Central de Serviços, que tenta descobrir possíveis sintomas e o que não está funcionando adequadamente.

**Escalação:** se o incidente não puder ser resolvido pela central de serviços, ele deverá ser escalado dentro do tempo hábil para outro nível de suporte com maior capacidade.

**Investigação e diagnóstico:** determina a natureza da requisição. Quando o incidente é tratado, cada grupo de suporte investiga o que aconteceu de errado e faz um diagnóstico.

**Resolução e recuperação:** identifica uma solução, a mesma deve ser aplicada e testada.

**Fechamento:** a central de serviços deverá categorizar o motivo do incidente, documentar, pedir para que o usuário responda a pesquisa de satisfação e fazer o fechamento formal junto ao usuário.

***Essa questão pede o conhecimento cru do conceito de portfólio de serviço. O portfólio de serviço é o grupo de serviços que fazem parte da organização, desde aqueles que estão em operação até aqueles que foram apenas cogitados;***

***Obs.:****não confundir portfólio com catálogo*

**No diagnóstico inicial existem duas abordagens: a primeira, o analista de suporte vai tentar identificar se aquele erro ou problema já foi relatado, caso sim, a base de conhecimentos vai ter registrado uma solução; A segunda, o analista identificou que aquele é um problema novo e vai tentar identifica-lo através de scripts e ferramentas já conhecidos pela organização.**

**Dono do serviço (service owner).**

É responsabilidade de um **dono do serviço** gerenciar um serviço durante todo seu *ciclo de vida*, exatamente como menciona o enunciado da questão: "*define o responsável pela iniciação, transição, manutenção e suporte de um serviço específico*".

**Estratégia**- SLP (Service Level Package - Pacote de Nível de Serviços).

**Desenho** - SDP (Service Design Package - Pacote Desenho de Serviço).

**Transição de Serviços** - SKMS (Service Knowledge Management System - Sistema de Gestão de Conhecimento em Serviços).

**Operação de Serviços** - SLA (Service Level Agreement - Acordo em Nível de Serviço).

**Estratégia de serviços**: identificação de requisitos e necessidades de negócio que sejam “atendíveis” por serviços de TI. Os requisitos e necessidades são acordados e documentados em um **SLP**(service level package ou pacote de nível de serviços).

**Desenho de serviços:** a partir dos requisitos é concebida a solução de TI em forma de serviços, em todos os seus aspectos, que são documentados em um **SDP** (service design package ou pacote de desenho de serviço). O SDP nada mais é que um documento de especificações e características dos serviços. Pacote de Desenho do Serviço – PDS: Documento(s) definindo todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida. Um pacote de desenho de serviço é produzido para cada novo serviço de TI, mudança importante ou obsolescência de serviço de TI.

**Transição de serviços:** trata da implementação em produção. Tal implementação é testada e acompanhada, bem como validada. O **SKMS**(service knowledge management system – sistema de gestão do conhecimento em serviços de TI)**é atualizado com as informações do ambiente de produção.**

**Operação de serviços:** o serviço é mantido em operação e funcionamento de acordo com os níveis de serviço (SLA – service level agreement, ou acordo de nível de serviço) estabelecidos para gerar os resultados esperados.

**Melhoria Contínua de Serviço**s: identifica oportunidades de melhoria no serviço.

O gerenciamento de serviços de TI consiste na implementação e no gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviço de TI é feito pelos **provedores de serviço de TI** por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação. Memorize esse trio.

É importante notar que no gerenciamento de serviço a tecnologia não é o único elemento que compõe os serviços. Note que o serviço é uma combinação de pessoas, processos e TI. Assim, guarde que o **gerenciamento de serviços é mais do que gestão de tecnologia.** Além disso, o foco é a implantação e gerenciamento da qualidade dos serviços para que estes atendam às necessidades do negócio.

*Gerenciamento de serviço de TI = TI + Pessoas + Processos*

**Processo gerenciamento da disponibilidade (Service Design)**

Dica: o único tempo que é contra-intuitivo é o tempo médio entre incidentes de serviço (TME**I**S), porque ele vai do **Ínicio**de um **I**ncidente até o **início** do próximo.

Os outros tempos dá para saber por intuição: tempo médio entre falhas (TMEF) é o tempo médio entre o fim de uma falha e o começo de outra; tempo médio para **restaurar**serviço (TMRS) é o tempo médio para restaurar o serviço, ou seja, do momento em que falha até estar disponível novamente.

Item E está errado porque tempo médio entre falhas (TMEF) vai do **Fim**de uma **F**alha até o **início** da próxima, e não do ínicio de uma falha até a próxima (o único que mede de início à início é o TME**I**S). O conceito do item faz referência ao tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS): do **Ínicio**de um **I**ncidente até o **início** do próximo.

Resumo:

* tempo médio entre falhas (TMEF): do **Fim**de uma **F**alha até o **início** da próxima.
* tempo médio entre incidentes de serviço (TMEIS): do **Ínicio**de um **I**ncidente até o **início** do próximo.
* tempo médio para **restaurar**serviço (TMRS): do momento da falha até estar novamente **disponível**. (conta o tempo para o sistema voltar ao ar)
* tempo médio para **reparo**(TMPR): do momento da falha até a **reparação**do serviço. (considera apenas o tempo para reparar o serviço. Não considera o tempo para o sistema voltar ao ar).

**Tipos de provedores de serviço**

* **Tipo I**: Proveem o serviço a um cliente do mesmo negócio, por departamentos. **Interno** ou dedicado
* **Tipo II**: Departamento único de TI para prover serviços a todos os setores da empresa. Compartilhado.
* **Tipo III**: Provedor de serviços externo.

**Gerenciamento de mudanças**

Após receber o pedido do solicitador da mudança, o gestor deve aferir a prioridade da mudança.

Em seguida, notificará o Change Advisory Board e conduzirá reuniões com ele regularmente para se garantir que todas as mudanças sejam devidamente tratadas.

Depois de aprovadas as mudanças, o Change Advisory Board notifica o Change Builder para providenciar as mudanças e enviá-las para teste.

Após os testes, o Change Manager autoriza sua implantação e informa a todos os que serão afetados por ela.

Esta é apenas uma parte de todo o processo de Gerenciamento de Mudanças ITIL.

**Gerenciamento de incidentes**

* **Identificação:**o trabalho só começa quando o incidente é identificado.
* **Registro:** todos os incidentes precisam ser registrados em algum sistema. Deve-se armazenar data, hora e informações relevantes.
* **Classificação:** deve-se registrar todos os tipos de chamada. Esta classificação será útil para o Ger. De Problema identificar quais são os tipos de incidentes mais recorrentes.
* **Priorização:**deve-se alocar um código de priorização determinado pelo impacto e pela urgência.
* **Diagnóstico:** é executado inicialmente pela Central de Serviços, que tenta descobrir possíveis sintomas e o que não está funcionando adequadamente.
* **Escalação:** se o incidente não puder ser resolvido pela central de serviços, ele deverá ser escalado dentro do tempo hábil para outro nível de suporte com maior capacidade.
* **Investigação e diagnóstico:** determina a natureza da requisição. Quando o incidente é tratado, cada grupo de suporte investiga o que aconteceu de errado e faz um diagnóstico.
* **Resolução e recuperação:** identifica uma solução, a mesma deve ser aplicada e testada.
* **Fechamento:** a central de serviços deverá categorizar o motivo do incidente, documentar, pedir para que o usuário responda a pesquisa de satisfação e fazer o fechamento formal junto ao usuário.

O modelo RACI ou "matriz de autoridade" é frequentemente usada nas organizações para definir papéis e responsabilidades em relação a processos e atividades. O modelo RACI provê um método compacto, conciso e fácil de rastrear quem faz o quê em cada processo e habilita o processo decisório ritmado e confiante.

**Se observarmos bem, o item peca em dois aspectos: quando chama a matriz RACI de "Matriz Racionalidade" e quando afirma que ela é utilizada para atribuição de responsabilidades de gestão dos projetos, quando na verdade ela é utilizada na atribuição de responsabilidades em relação a processos e atividades.**

**ITILv4**

Componentes do SVS (*service value system*) da ITIL 4:

* - princípios orientadores
* - Governança
* - Práticas
* - melhoria contínua

A prática de Gerenciamento e Desenvolvimento de Software, do grupo de práticas de gerenciamento técnico, tem como objetivo garantir que os aplicativos atendam às necessidades das partes interessadas internas e externas, em termos de funcionalidade, confiabilidade, manutenção, conformidade e auditabilidade.

* Embora o ITIL v4 esteja totalmente alinhado com metodologias ágeis, a prática de desenvolvimento, segundo o ITIL, permite tanto a abordagem de desenvolvimento de software em cascata quanto a ágil. Não restringindo, portanto, a uma única abordagem ou metodologia, seja ela Scrum ou qualquer outra. **O Itil preconiza boas práticas e orientações gerais, não prescreve ou diz como você vai implementar determinada prática.**
* Diferentemente do ITIL v3, que não tinha um processo específico para gestão de risco, o ITIL v4 possui uma prática de  Gerenciamento de Risco, que compõe as práticas de gerenciamento geral. **Gerenciamento de Risco:** Garantir que a organização entenda e lide efetivamente com os riscos. É parte integrante de todas as atividades organizacionais.

**Dimensões do gerenciamento de serviço**

* **Organizações e pessoas -** Maneira pela qual uma organização realiza seu trabalho, cria valores e atitudes. Abrange funções e responsabilidades, estruturas organizacionais formais, cultura, equipe e competências necessárias, todas relacionadas à criação, entrega e melhoria de um serviço.
* **Informação e tecnologia -** Representa informações criadas e gerenciadas pelas organizações. Ou seja, além de incluir as informações e conhecimentos necessários para o gerenciamento de serviços, também inclui as tecnologias que suportam e habilitam serviços.
* **Parceiros e fornecedores -** Abrange os relacionamentos de uma organização com outras organizações. Incorpora contratos e outros acordos entre a organização e seus parceiros ou fornecedores.
* **Fluxos e processos de valor -** Define as atividades, fluxos de trabalho, controles e procedimentos necessário para atingir os objetivos acordados. Em resumo, um fluxo de valor é uma combinação das atividades da cadeia de valor da organização.Atenção: Muito cuidado para não confundir as 4 dimensões com os componentes do SVS - Sistema de Valor do Serviço.

Os 5 componentes do SVS são: CA-GO-PRA-MELHORAR-PRISAO

* **-Ca**deia de valor de serviço
* **-Go**vernança
* **-Prá**ticas
* **-Melhor**ia contínua
* -**Pri**ncípios orientadores

Veja como é fácil confundir Cadeia de Valor de Serviço com Fluxos e processos de valor