Entregar, Servir e Suportar

Este domínio possui 06 processos, a saber:

Gerenciar operações (DSS01)

Gerenciar solicitação e incidentes de serviços (DSS02)

Gerenciar problemas (DSS03)

Gerenciar continuidade (DSS04)

Gerenciar serviços de segurança (DSS05)

Gerenciar controles de processos de negócio (DSS06)

Vamos aos processos

Gerenciar as operações (DSS01)

Uma vez que a solução foi entregue, ela entra em ambiente operacional. Daí, precisamos de processos para manter a operação no ar. Quem já viu a ITIL sabe que lá costumamos dizer que é neste momento que o valor de um serviço é percebido pelo usuário. Portanto, cuidar mal da operação pode colocar tudo a perder. Afinal, a maior parte dos usuários não sabe todo trabalho que deu para chegar até aqui (e não tem obrigação de saber). A única coisa que enxergam é a operação. Por último, vale ressaltar que este processo lá na ITIL é uma função e não um processo em si.

Gerenciar requisições de serviços e incidentes (DSS02)

Aqui acontece algo diferente.  Em vez de um único processo ter sido dividido em dois, em comparação com a ITIL, aqui temos uma situação em que dois processos da ITIL viraram apenas um no COBIT. Como já dissemos, os detalhes deste e de outros processos de fato são melhor entendidos quando estudados lá na ITIL. Não deixe de ver este curso em nossa plataforma!

Gerenciar problemas (DSS03)

A definição de problema na ITIL é “a causa raiz desconhecida de um incidente”. Estude na ITIL este processo.

Gerenciar a continuidade (DSS04)

Este processo trata de Planos de Continuidade, Planos de Contingência e de Planos de Recuperação de Desastres etc. Veja na ITIL.

Gerenciar serviços de segurança (DSS05)

No domínio APO (Alinhar, Planejar e Organizar) o processo que trata da segurança tem como objetivo a implementação de um Sistema de Gerenciamento de Segurança da Informação (o SGSI da Norma ISO 27001) dentro da organização, ou seja, é de mais alto nível voltado para Política de Segurança da Informação. Já este processo aqui trata de questões operacionais relacionadas à segurança (instalação de antivírus, instalação de patches e atualizações, gerenciamento de backups, defesa de perímetro etc.). Claro que esse processo aqui deve atuar de acordo com as políticas (definidas no processo de mas alto nível que trata da segurança da informação).

Gerenciar os controles de processos de negócio (DSS06)

Quando estudamos os processos normalmente dizemos que um bom processo precisa ter um dono, ter objetivos e metas, ter indicadores de desempenho etc. Como o COBIT possui diversos processos, é natural que um desses processos vise a cuidar da gestão adequada de todos os outros.