

ITIL 4 Práticas

Prof. Luis Claudio, M.Sc., PMP®

Práticas vs Processos

Processo

1. Uma série de ações ou passos executados com o objetivo de atingir um fim.

Prática

1. ato ou efeito de praticar.
2. o que é real, não é teórico; realidade.

Práticas vs Processos

Processo é algo que possui entradas, saídas e atividades intermediárias que transformam as entradas nas saídas.”

E **prática** é o quê???



Práticas vs Processos no PMBOK

Área de conhecimento

“... área identificada de gerenciamento de projetos definida por seus requisitos de conhecimentos e descrita em termos dos processos que a compõem: suas práticas, entradas, saídas, ferramentas e técnicas.”

Prática

“Um tipo específico de atividade profissional ou de gerenciamento que contribui para a execução de um processo e que pode empregar uma ou mais técnicas e ferramentas”

Boa Prática

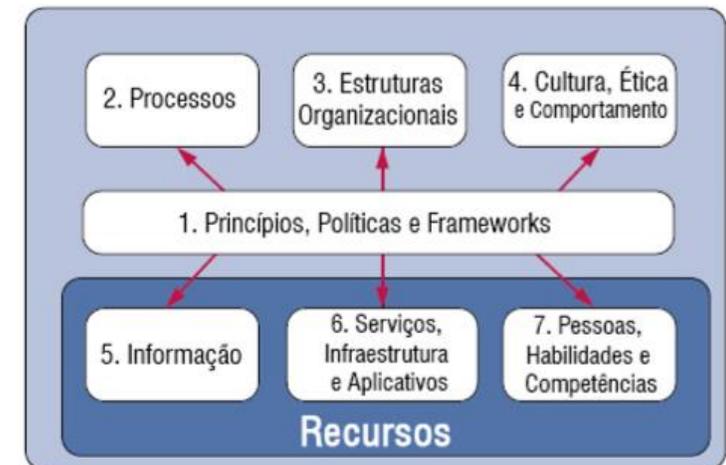
“...um acordo geral de que a aplicação do conhecimento, habilidades, ferramentas e técnicas podem aumentar as chances de sucesso de muitos projetos em entregar o valor de negócio.... “

“... o padrão [PMBOK] identifica processos considerados boas práticas na maioria dos projetos...”

Práticas vs Processos no COBIT

Processos

“Processos descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para o atingimento de determinados objetivos e produzem um conjunto de resultados em apoio ao atingimento geral dos objetivos de TI.



Habilitadores do COBIT 5

As 15 Práticas Fundamentais da ITIL 4

Gerenciamento Geral

Gestão da Arquitetura

Melhoria Contínua

Gestão da Segurança da Informação

Gestão do Conhecimento

Medição e Relatórios

Gestão da Mudança Organizacional

Gestão do Portfólio (de Serviços)

Gestão de Projetos

Gestão do Relacionamento (c/ o Negócio)

Gestão de Riscos

Gestão Financeira do Serviço

Gestão da Estratégia (p/ Serviços de TI)

Gestão de Fornecedores

Gestão do Talento e da Força de Trabalho

Gerenciamento de Serviços

Gestão da Disponibilidade

Análise de Negócio

Gestão do Desempenho e Capacidade

Habilitação da Mudança (Avaliação da Mudança + Gestão da Mudança)

Gestão de Incidentes

Gestão de Ativos de TI (GCATI)

Monitoramento e Gestão de Eventos

Gestão de Problemas

Gestão da Liberação (GLI)

Gestão do Catálogo de Serviço

Gestão da Configuração de Serviço (GCATI)

Gestão da Continuidade do Serviço (de TI)

Desenho do Serviço

Central de Serviço

Gestão do Nível de Serviço

Gestão de Requisição do Serviço (Cumprimento de Requisição)

Validação e Testes do Serviço

Gerenciamento Técnico

Gestão da Implantação (GLI)

Gestão da Plataforma e Infraestrutura

Gestão e Desenvolvimento de Software

Central de Serviço

Service Desk

“Prática que captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviço.”

A Central pode ser a que mais influencia a percepção do usuário sobre o serviço.

São citados 03 tipos de Central: local, central e virtual.

Na medida em que a automação aumenta, o foco passa a ser o suporte “às pessoas e ao negócio” (citam ferramentas como *Robotic Process Automation* e *chatbots* com IA).

Sempre haverá a necessidade de escalar o atendimento (vertical ou horizontal).

A Central de Serviço é o “ponto de comunicação entre o provedor de serviço e todos os seus usuários.”



Gerenciamento de Ativos de TI

IT Asset Management

“Prática de planejamento e gerenciamento do **ciclo de vida completo** de todos os ativos de TI.”

Um **ativo de TI** é “qualquer componente de valor financeiro que possa contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI”.

Um **registro de ativos** é um “banco de dados ou lista de ativos que apresenta atributos essenciais, como propriedade e valor financeiro”.

Muitos dizem que pode incluir “*non-IT assets*” (instalações físicas, documentação, informação e até mesmo pessoas...).

Gerenciamento da Configuração de Serviço

Service Configuration Management

“Prática que garante que informações precisas e confiáveis sobre a **configuração dos serviços** e sobre os **itens de configuração** que suportam os serviços estejam disponíveis quando e onde necessário.”

Um **Item de Configuração (ICs)** é “qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI”.

A **configuração** é a “disposição de ICs ou de outros recursos que trabalham em conjunto para fornecer um produto ou serviço”. Também se refere às “configurações de parâmetros de um ou mais ICs”.

A ideia é criar um “mapa” de serviço com uma “visão” de alto nível dos **relacionamentos**.

A **BDGC** é um “banco de dados usado para armazenar os registros de configuração durante todo o ciclo de vida e também os relacionamentos entre os registros de configuração”.

Gerenciamento do Nível de Serviço

Service Level Management

“Prática que define **metas claras** e **baseadas nos negócios** para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e **gerenciada com relação a essas metas**.”

O **nível de serviço** é um conjunto de “métricas que definem a qualidade de serviço prevista ou atingida.”

Os **Acordos de Nível de Serviço** são “acordos documentados entre um provedor de serviço e um cliente que identifica os serviços necessários e o nível de serviço esperado.”

Ajuda a ajustar expectativas com relação à qualidade de serviço e fornecer transparência com relação ao desempenho do serviço.

Gerenciamento do Relacionamento

Relationship Management

“Prática que estabelece e reforça **vínculos** entre uma organização e as respectivas partes interessadas em níveis **estratégicos** e **táticos**.”

O **relacionamento de serviço** é a “cooperação entre um provedor de serviço e um consumidor de serviço” para prover e consumir um serviço.

A **gestão do relacionamento de serviço** envolve “atividades conjuntas realizadas por um provedor de serviço e um consumidor de serviço para garantir a **cocriação** contínua de valor base nas ofertas de serviço acordadas e disponíveis”.

A ideia é:

- Priorizar adequadamente os produtos e serviços;
- Manter um alto grau de satisfação dos *stakeholders*;
- Priorizar inovação e mudança em alinhamento com o negócio;
- Mediar necessidades conflitantes dos *stakeholders*.

Gerenciamento de Incidentes

Incidente Management

“Prática de minimizar o impacto negativo de incidentes restaurando a operação normal do serviço o mais rápido possível.”

Um **incidente** é a “interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço”.

A ITIL tem processos separados para lidar com incidentes “graves” (*major incidents*) e incidentes de segurança.

- Todo incidente precisa ser: registrado, categorizado e priorizado;
- Pode haver múltiplas equipes envolvidas no diagnóstico e resolução de incidentes.

Gerenciamento de Problema

Problem Management

“Prática que **reduz a probabilidade e o impacto** de incidentes por meio da identificação de suas causas reais e potenciais e do gerenciamento de soluções de contorno e erros conhecidos.”

Um **problema** é “causa real ou potencial de um ou mais incidentes”. Eles requerem investigação e análise a fim de terem suas causas identificadas, *workarounds* criados ou soluções definitivas recomendadas (via gerenciamento de mudança).

Solução de contorno é uma “solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa”. Algumas soluções de contorno reduzem a probabilidade de incidentes.

Um **erro** é uma “falha ou vulnerabilidade que pode causar incidentes”.

Um **erro conhecido** é “problema que já foi analisado, porém ainda não foi resolvido.”

Esta prática pode ser REATIVA ou PROATIVA.

Gerenciamento de Requisições de Serviço

Service Request Management

“Prática que suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.”

Requisição é uma “solicitação de um usuário, ou seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço”.

O **catálogo de requisição** é uma “visão do catálogo de serviço que fornece detalhes das requisições de serviços existentes e novos que é disponibilizada para o usuário.”

- As requisições devem ser diferenciadas de incidentes;
- Devem seguir procedimentos padronizados;
- Algumas requisições podem gerar solicitações de mudança.

Monitoramento e Gerenciamento de Evento

Monitoring and Event Management

“Prática de observação sistemática de serviços e componentes de serviços, e de registro e relato de determinadas mudanças de estado identificadas como eventos.”

Evento é “qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração”.

O monitoramento geralmente é automatizado e pode acontecer de forma ativa ou passiva.

Eventos são classificados como:

- **informativo** (que não requerem ação imediata, mas merecem registro);
- **alertas** (implicam potencial dano ao negócio se nada for feito); e
- **exceções** (requerem ação imediata).



Habilitação da Mudança

Change Enablement

“Prática que garante que os riscos sejam devidamente avaliados, autoriza o prosseguimento das mudanças e gerencia a calendário de mudanças para maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos.”

Mudança é “acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços”.

Autoridade de mudança é a “pessoa ou grupo responsável pela autorização de uma mudança”. As RDM (**Requisições de Mudanças**) são encaminhadas para estas pessoas.

O **calendário de mudança** mostra as “mudanças planejadas e já realizadas”.

As mudanças se dividem em:

- **Emergenciais** são as que precisam acontecer o mais rápido possível;
- **Padrão** são pré-autorizadas, de baixo risco, bem compreendidas e documentadas.
- **Normal** são as que seguirão o fluxo normal via RDM etc.

STANDARD
Low-risk, pre-authorized changes that are well understood and fully documented

NORMAL
Changes that need to be scheduled, assessed, and authorized following a standard process

EMERGENCY
Must be implemented as soon as possible, but not without documentation and authorization

Gerenciamento da Liberação

Release Management

“Prática de disponibilizar serviços e recursos novos e modificados para uso.”

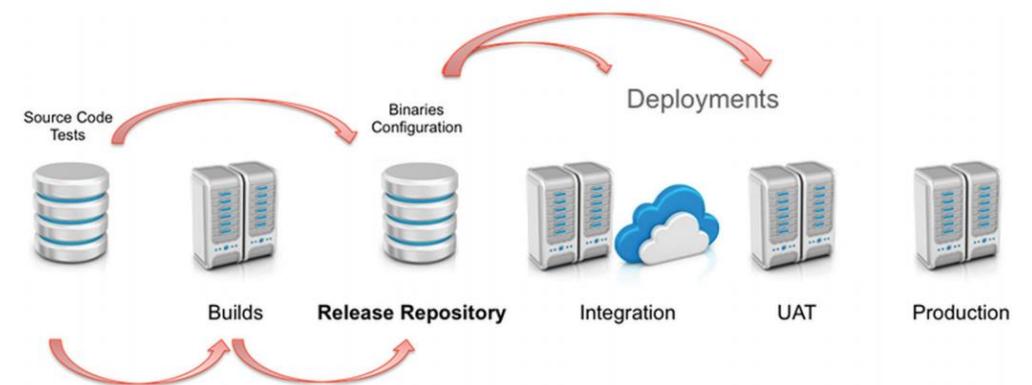
Uma **liberação** é uma “versão de um serviço ou outro item de configuração, ou de um conjunto de itens de configuração, disponibilizada para uso”.

Também chamamos de “**pacote**” (*package*).

As organizações devem possuir procedimentos para numerar as *releases*, determinar sua frequência e definir como serão entregues...

Quanto à entrega, podem ser...

- *phased* ou “*big bang*”;
- *pulled* (*puxada*) ou *pushed* (*empurrada*);
- manual ou automaticamente;
- etc.



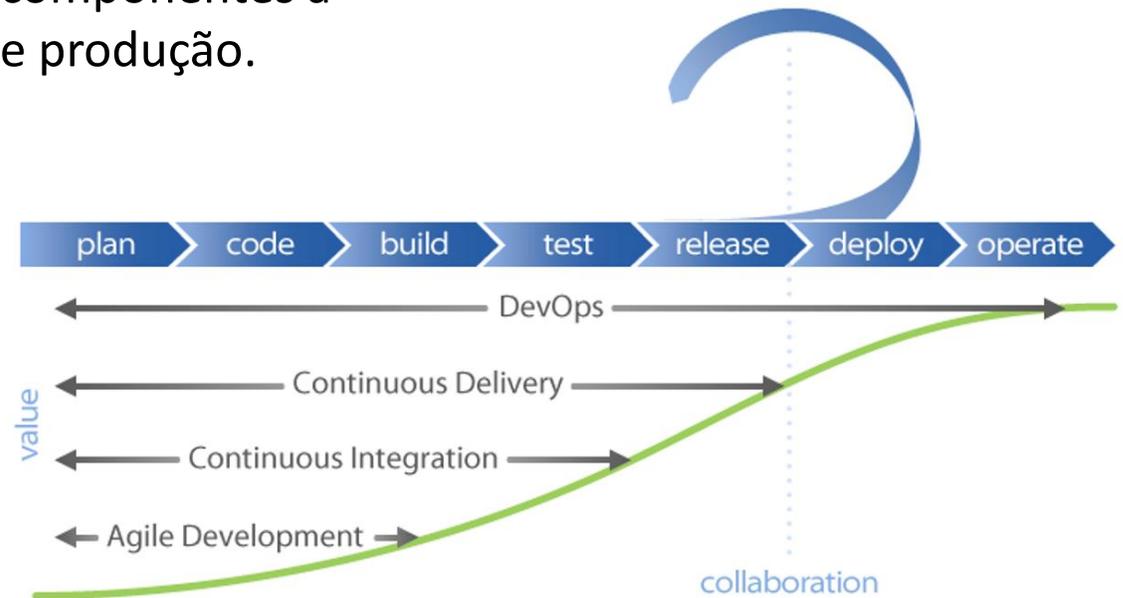
Gerenciamento da Implantação

Deployment Management

“Prática que gerencia a implantação de hardware, software, documentação, processos ou qualquer outro componente de serviço novo ou alterado em ambientes de produção.”

Implantação é a “realização dos procedimentos para implantar qualquer componente de serviço em qualquer ambiente”.

É a “decisão” da TI de **mover definitivamente** os componentes a serem **liberados** em definitivo para o ambiente de produção.



Gerenciamento de Fornecedores

Supplier Management

“Prática que garante que fornecedores de uma organização e seus níveis de desempenho são gerenciados adequadamente para oferecer suporte a produtos e serviços de qualidade contínua.”

Fornecedor é a “parte interessada responsável pelo fornecimento dos serviços usados por uma organização”.

Terceirização é o “processo que consiste na utilização de fornecedores externos para prover produtos e serviços que antes eram fornecidos internamente”.

Esta prática inclui...:

- Definir uma estratégia de terceirização;
- Realizar a seleção de fornecedores;
- Estabelecer e gerenciar contratos;
- Gerenciar o desempenho de fornecedores;
- Manter um bom relacionamento com fornecedores.

Gerenciamento da Segurança

Security Management

“Prática de proteção de uma organização pelo entendimento e gerenciamento dos riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.”

Confidencialidade, Integridade e *Disponibilidade são termos tratados também nas normas da família ISO 27000.

*Não confundir com a Prática de Gerenciamento da Disponibilidade.



Melhoria Contínua

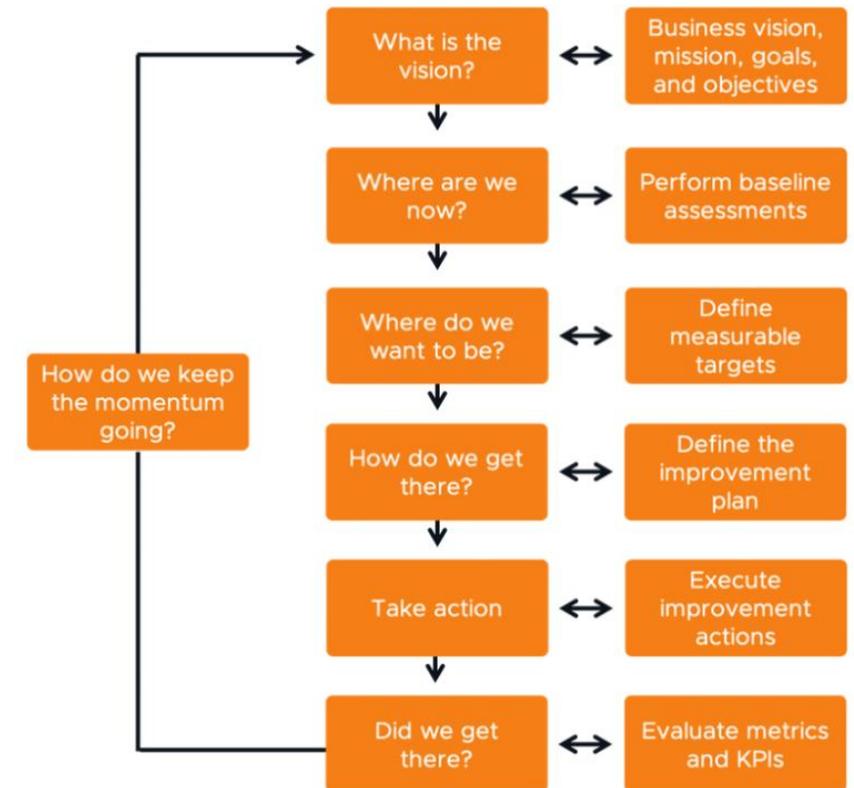
Continual Improvement

“Prática que alinha as práticas e os serviços de uma organização com as necessidades de negócio em constante mudança através da identificação e da melhoria contínuas de todos os elementos envolvidos no gerenciamento efetivo de produtos e serviços.”

Algumas atividades...:

- Encorajar a melhoria em toda a organização;
- Assegurar recursos para a melhoria;
- Registrar (*CIR) oportunidades de melhoria;
- Priorizar as oportunidades de melhoria;
- Planejar e implementar as mudanças;
- Medir o impacto das melhorias.

***CIR (Continual Improvement Register):**
ID, descrição, impacto etc.



CanalGovTI.com.br

Nas redes sociais
@CanalGovTI

