



Treinamento de ITSM baseada na ISO/IEC[®] 20000 Foundation

Área de Aprendizagem



www.pmgacademy.com

Official Course

Módulo 1

Boas Vindas



IT SERVICE
MANAGEMENT
ISO
IEC
20000

ISO/IEC® 20000 Foundation



Nível
Foundation

Prof. Adriano Martins

Clique Aqui para Iniciar



ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS, PROTEGIDAS POR COPYRIGHT. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. NENHUMA PARTE DESTA DOCUMENTO PODE SER FOTOCOPIADA, REPRODUZIDA OU TRADUZIDA PARA OUTRO IDIOMA SEM CONSENTIMENTO DA PMG EDUCATION TREINAMENTO LTDA, BRASIL.

© Copyright 2010 - 2012, PMG Education. Todos os direitos reservados.

www.pmgacademy.com.br



www.pmgacademy.com
Official Course



IT SERVICE
MANAGEMENT
ISO
IEC
20000

Maior Aproveitamento

- ✓ Assistir no mínimo 2 vezes o Treinamento
- ✓ Realizar os Exercícios no final de cada módulo
- ✓ Breve leitura dos Termos no Glossário
- ✓ Executar todos os Simulados



Dica para Questões e Simulados:

Corrigir as questões que estão erradas e **PRINCIPALMENTE** as **CORRETAS**

Descrição do Curso

✓ Entrega do Curso:

- Sala de Aula

✓ Duração:

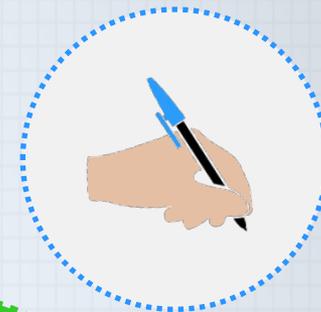
- 2 dias ou 4 noites

✓ Certificado:

- ITSM based on ISO/IEC 20000® Foundation

✓ Idioma:

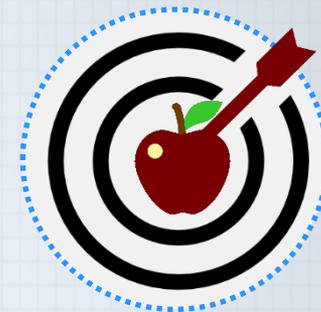
- Português



ISO/IEC
20000-1:
Especificações

ISO/IEC
20000-2:
Código
de Prática





Objetivos do Curso

- ✓ Conhecer a estrutura básica da norma ISO/IEC 20000
- ✓ Reconhecer e compreender os conceitos chave, termos e definições da ISO/IEC 20000
- ✓ Entender o funcionamento da norma e a sua contribuição potencial para a organização de TI
- ✓ Obter uma visão na implementação ISO/IEC 20000 e seus desafios
- ✓ Entender que os requisitos mínimos são obrigatórios na certificação da norma
- ✓ Compreender o processo de auditoria e a certificação da empresa
- ✓ Aprender as boas práticas de mercado do Gerenciamento dos Serviços de TI
- ✓ Relacionar os processos da ITIL com os processos do padrão ISO/IEC 20000
- ✓ Capacitar o profissional para o exame de certificação do ITSM baseado na ISO 20000 Foundation

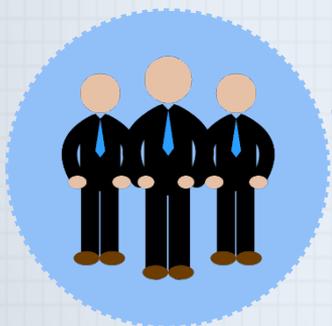
Público-Alvo



Empresas que desejam conquistar ou manter a certificação ISO/IEC 20000



Empresas interessadas na abordagem sistemática de Gerenciamento de Serviços de TI proposta pela ISO/IEC 20000, independentemente da certificação



Profissionais interessados no esquema de certificação profissional baseado na ISO/IEC 20000



Profissionais que desejam atuar em projetos com a norma ISO/IEC 20000.

Pré-Requisitos



Conhecimento prévio dos processos da ITIL v2 ou v3 também é recomendado.



Alguma experiência de trabalho em uma organização de TI é recomendada.



Sobre o EXIN

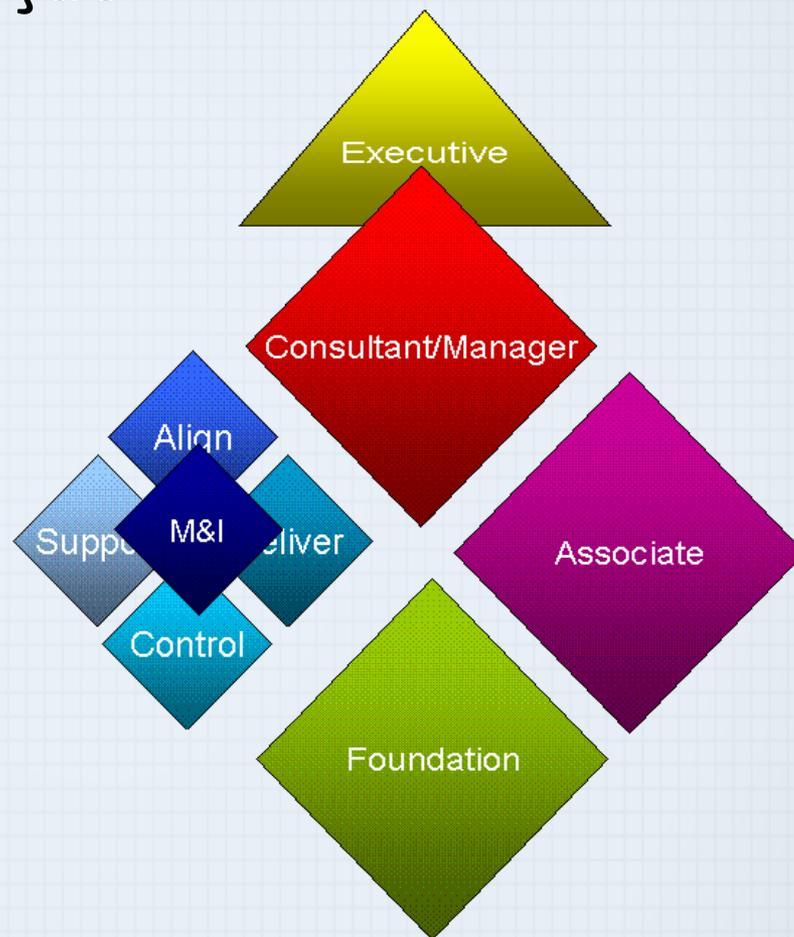


www.exin-exams.com

Programa de Certificação



Based on ISO/IEC 20000



Formato do Exame



✓ Em português

✓ Sem consulta

✓ Duração: 1 hora

✓ Total de questões: 40 de múltipla escolha

✓ Mínimo de acerto: 26 questões ou 65%

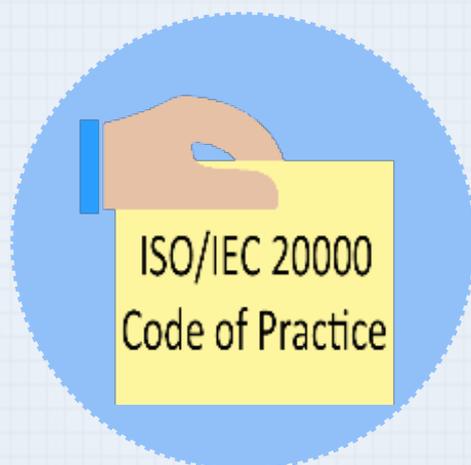
Material do Curso

Objetivo principal deste treinamento

Preparação para o Exame de Certificação do ITSM baseada na ISO20000:2011
Foundation - EXIN®



Requisitos mínimos
da ISO/IEC 20000-1



Recomendações da
ISO/IEC 20000-2



Melhor prática , mas
não da ISO/IEC 20000

Módulo 2

Introdução

O que veremos neste módulo?



🔍 Motivação Orientada a Processo

🔍 História e Partes da ISO/IEC 20000:2011

🔍 Princípios Básicos

🔍 Qualidade de Serviço

🔍 Princípio da Gestão da Qualidade

Motivação Orientada a Processo

Falha de Aplicação:

- Sobrecarga
- Fraca detecção de problema
- Gerenciamento de Mudanças

Erro do Operador:

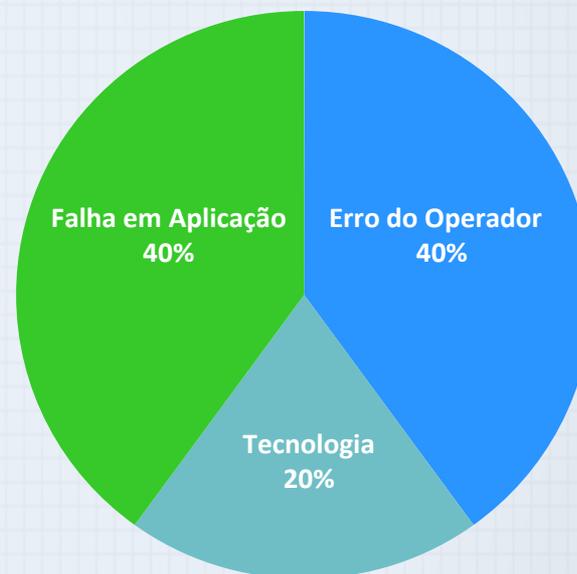
- Esqueceu algo
- Falta de procedimento
- Erro de Backup

Erros na Tecnologia:

- Hardware/OS
- Rede
- Fonte de Energia ou desastres

Cerca de 80% das falhas são uma consequência de pessoas e problemas do processo.

Causas das Falhas em Serviços – Gartner 1999



Necessidade de Gerenciamento de Processos de TI!

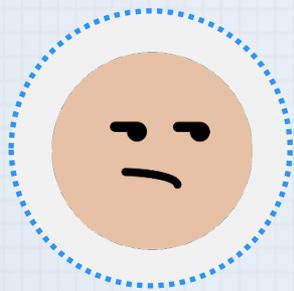
■ Falha em Aplicação ■ Tecnologia ■ Erro do Operador

O que é ISO/IEC 20000?

Um padrão mundial
para prestação de
serviços de TI;

Requisitos para auditoria
de ITSM;

Proprietários:

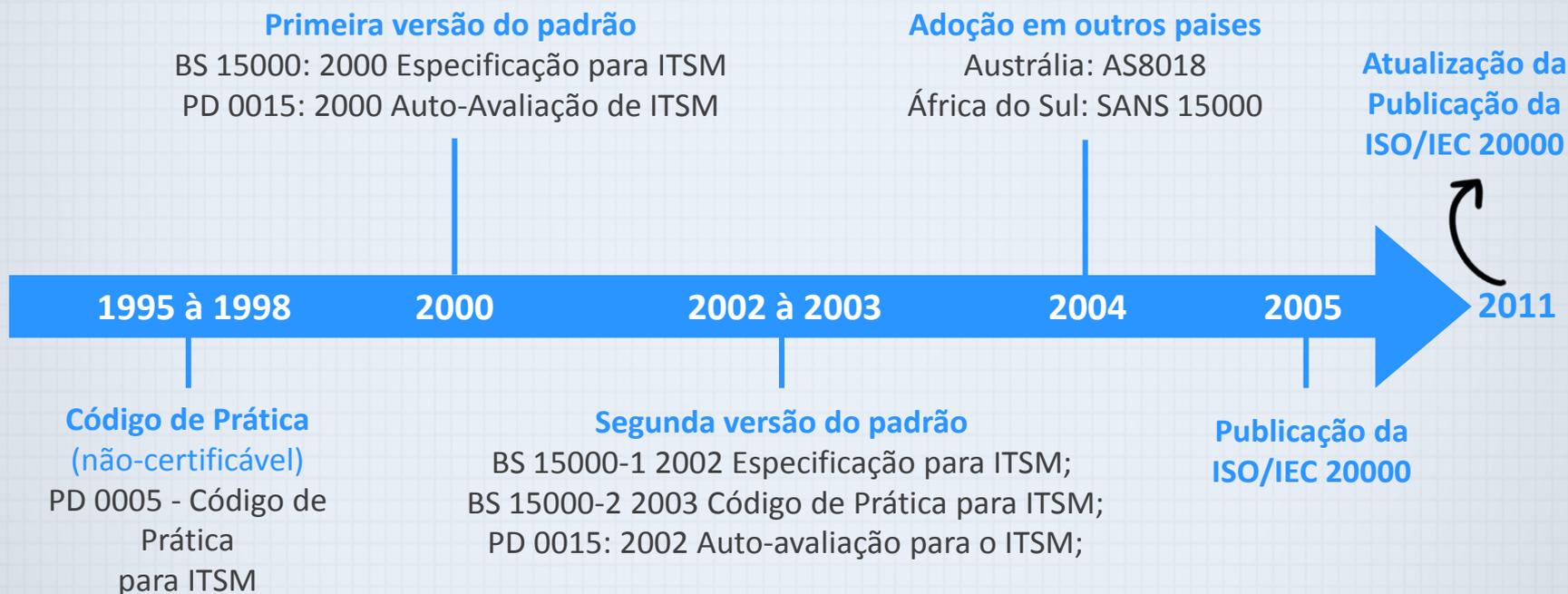


- ISO (*International Organization for Standardization*);
- IEC (*International Electro-technical Commission*) Desenvolvida pelo JTC (*Joint Technical Committee* ou Comitê de Conjuntos Técnicos) nº1 / SC (*Subcommittee* ou Subcomitê) nº 7

História: Da BS 15000 à ISO/IEC 20000



Predecessora direta da ISO/IEC 20000. Desenvolvida pela BSI (British Standards Institution)



ISO/IEC 20000: Desenvolvimento e Partes



Publicação da ISO/IEC 20000, usando o desenvolvimento acelerado, em 14 meses, para adotar a BS 15000.

- 450 mundaças formais, sendo mais marcante a própria renumeração. Em termos de conteúdo, pequenas mudanças
- Não houve novas publicações oficiais pela ISO/IEC, mas sim, houve um crescente número de publicações secundárias pela BSI

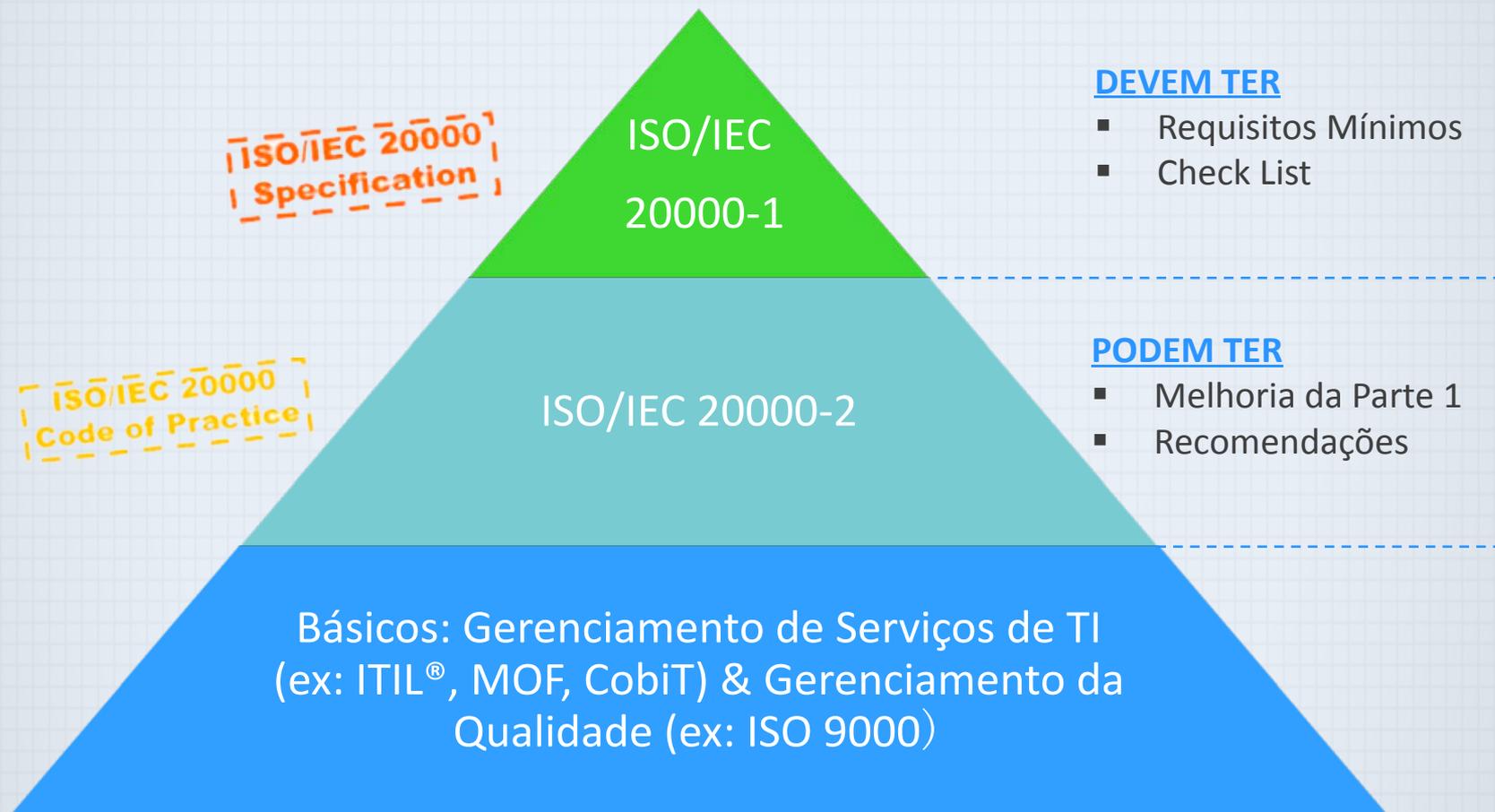
Requisitos “DEVEM”

ISO/IEC 20000 – 1 Especificação

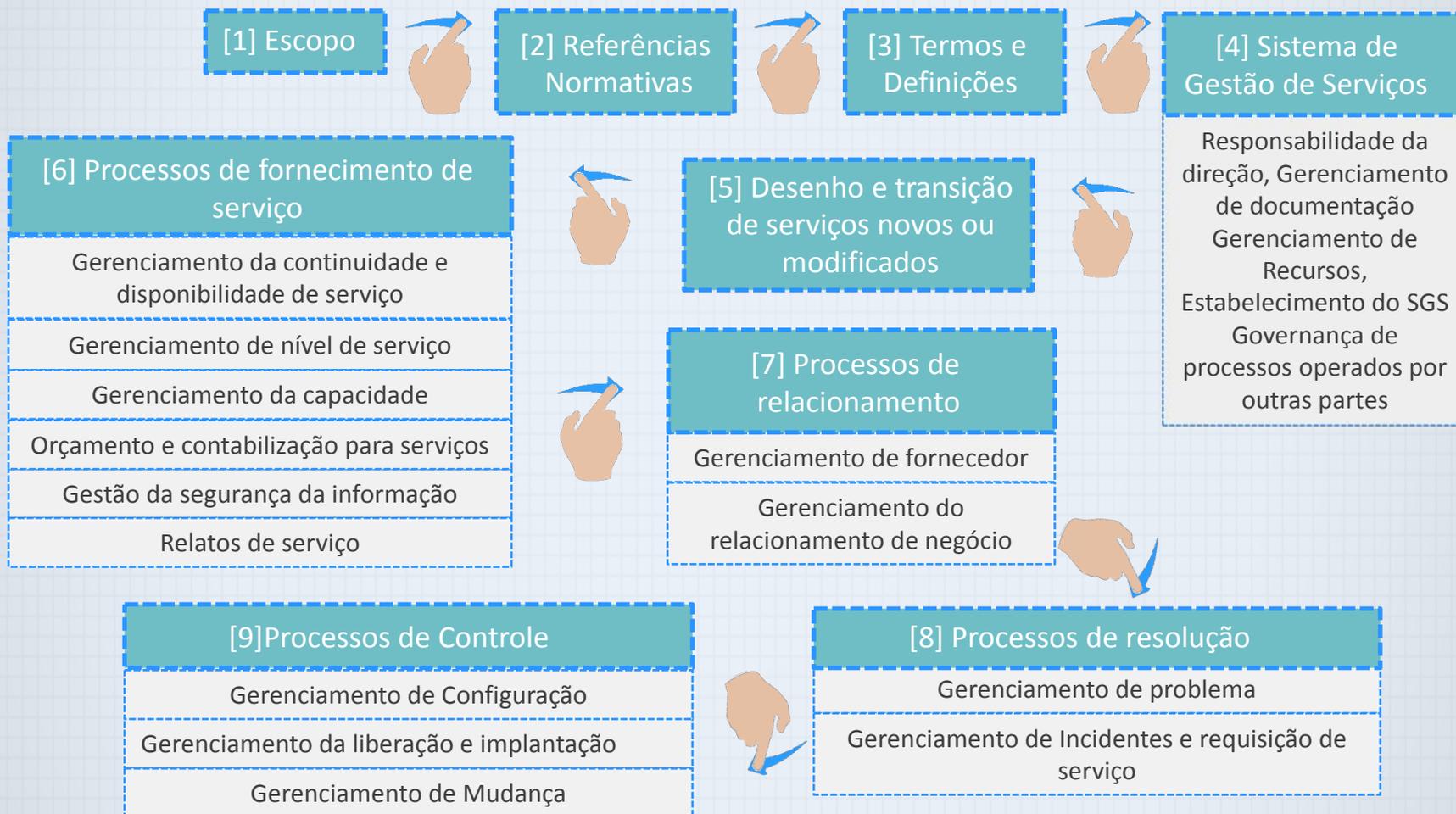
Recomendação “PODEM”

ISO/IEC 20000 -2 Código de Práticas

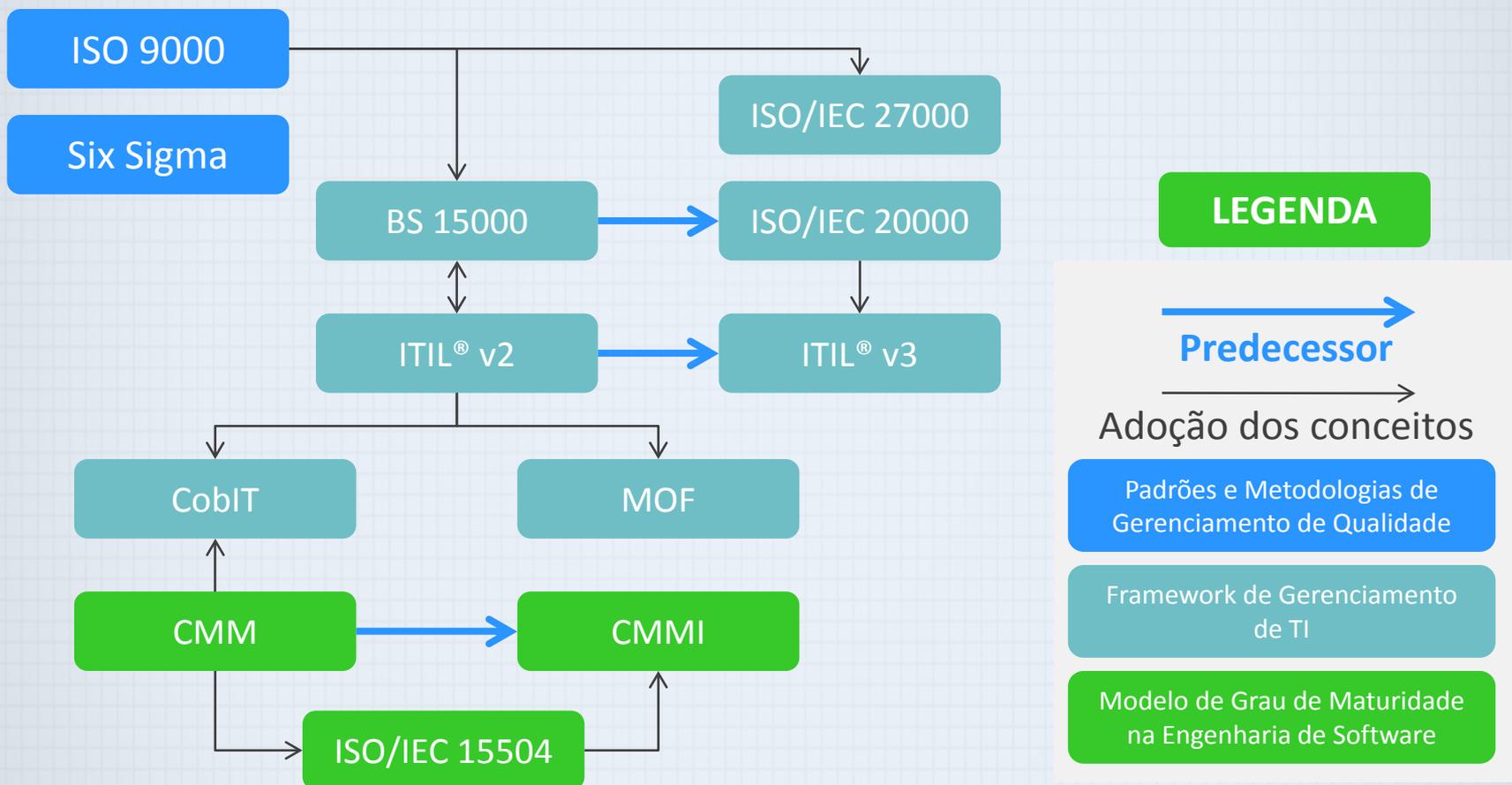
Contexto da ISO/IEC 20000



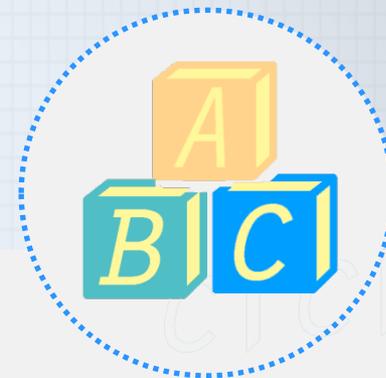
Estrutura básica da ISO/IEC 20000



Relacionamentos de padrões: Visão Geral



Princípios Básicos e Conceitos



Processos

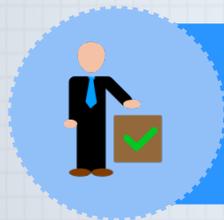
- Processos em geral
- Processos de Negócios
- Processos de TI



Serviços



Gerenciamento de Processos



Avaliação de Processos



Qualidade e Gerenciamento da Qualidade

O que é um Processo?

Definição de Processo

Champy : "Um processo de negócio é um conjunto de atividades, que requer uma ou várias entradas e que cria valor para o cliente."

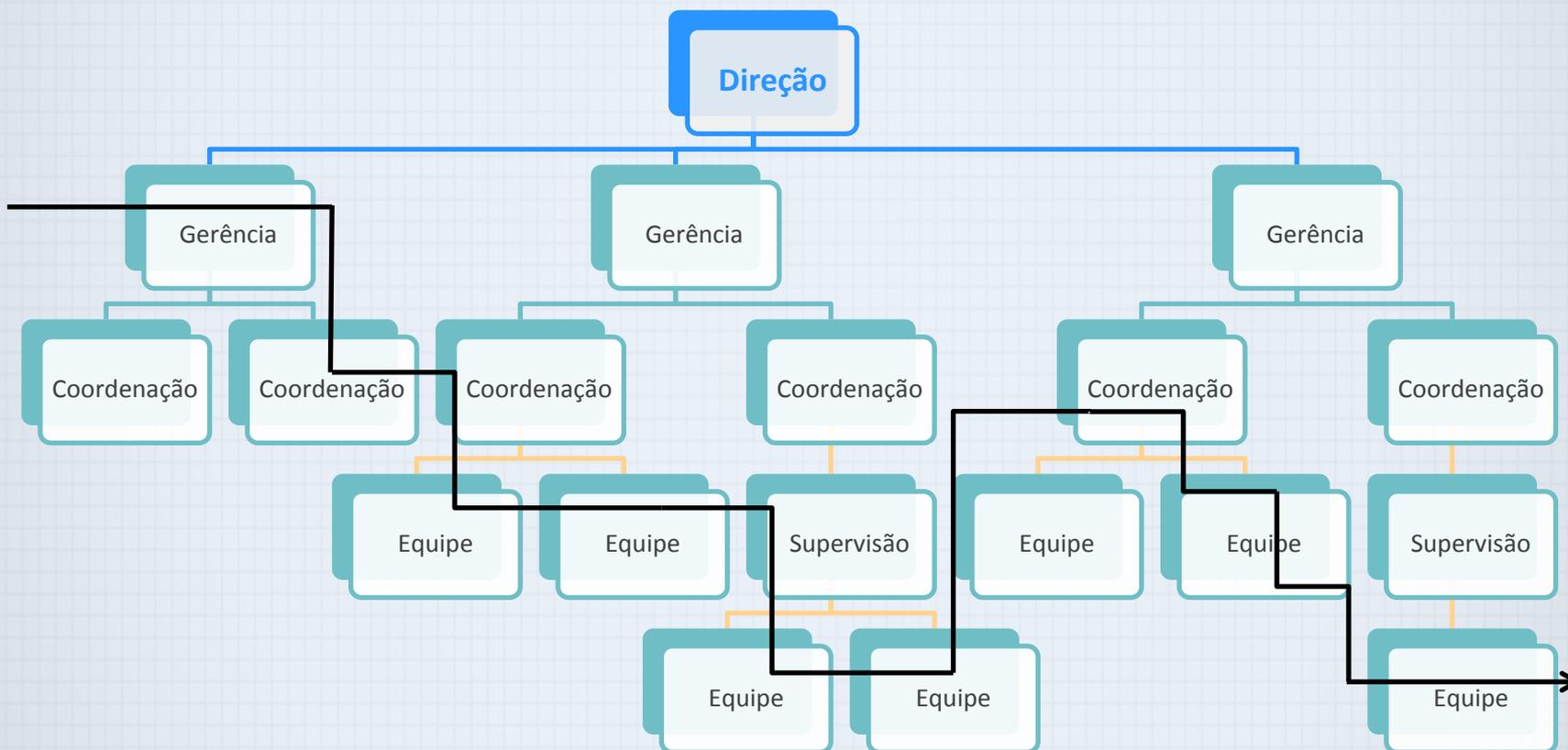


OGC (ITIL® v3): "Um conjunto estruturado de atividades destinadas a cumprir um objetivo específico. (...) "

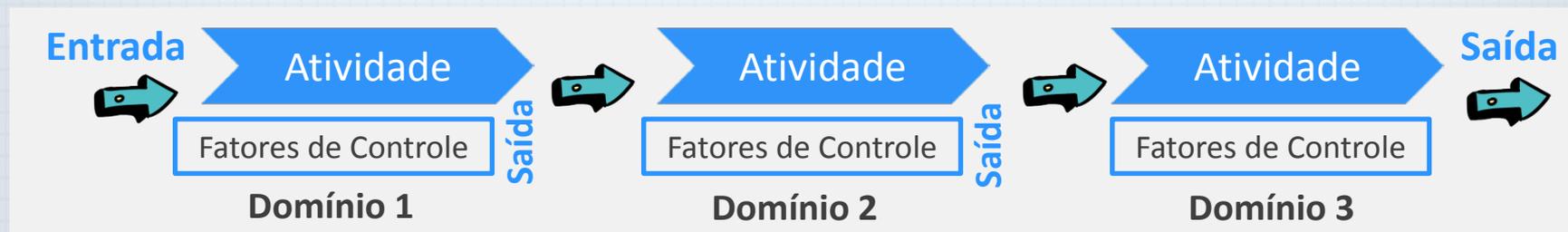
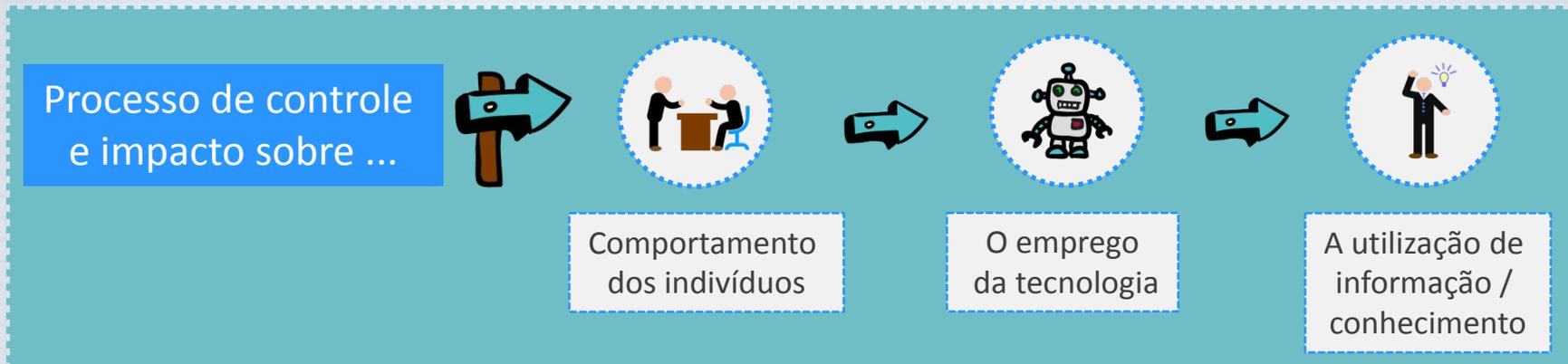
ISO 9000: "Um processo de negócio é uma coleção de recursos inter-relacionados e atividades, que transformam entradas em saídas. Recursos poderiam ser pessoal, instalações, maquinário, tecnologia e metodologia



Exemplo de Workflow de Processos de Negócios



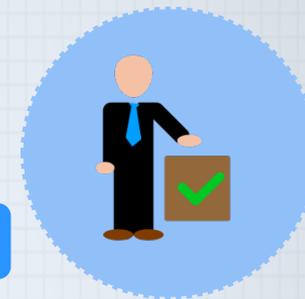
Gerenciamento Orientado a Processo



Processos tornam os resultados das atividades previsíveis

Orientação a processo como um paradigma de gerenciamento

Avaliação de Processo



Fatores Críticos de Sucesso (Consideração Qualitativa)

Atender todas as condições essenciais para alcançar o sucesso

Quais são as condições básicas do processo?

O processo opera de forma eficaz?

Indicadores Chave de Desempenho (Consideração Quantitativa)

Métricas refletem o grau de cumprimento das metas

Baseado nos valores do parâmetro durante a execução do processo.

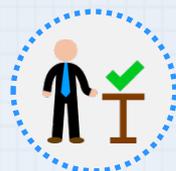
Será que o processo realmente funciona (agora, no mês passado, no último trimestre, etc) de forma eficaz e eficiente?

O que é um Serviço?

Serviço é:



Um meio de entregar valor ao cliente



Facilitando os resultados que desejam atingir



Sem ter que assumir alguns custos e riscos

Exemplos:

Provedor de Internet

Terceirização de Mão de Obra

Gerenciamento de Aplicações

Fábrica de Software

Salvaguarda de Documentos

Data Center

Como meio de:

Gerar valor

Eliminar restrições (físicas, financeiras, organizacionais, políticas, humanas, etc.)

Componentes de um Serviço de Ti

Sistema de Informação:

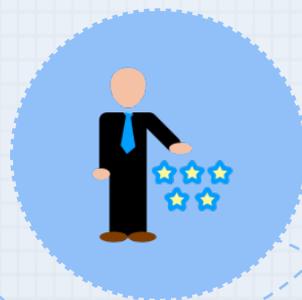
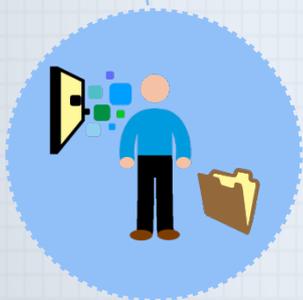
Um SI só é completo se existir:
Pessoas, Processos, Tecnologia e Parceiros

Suporte:

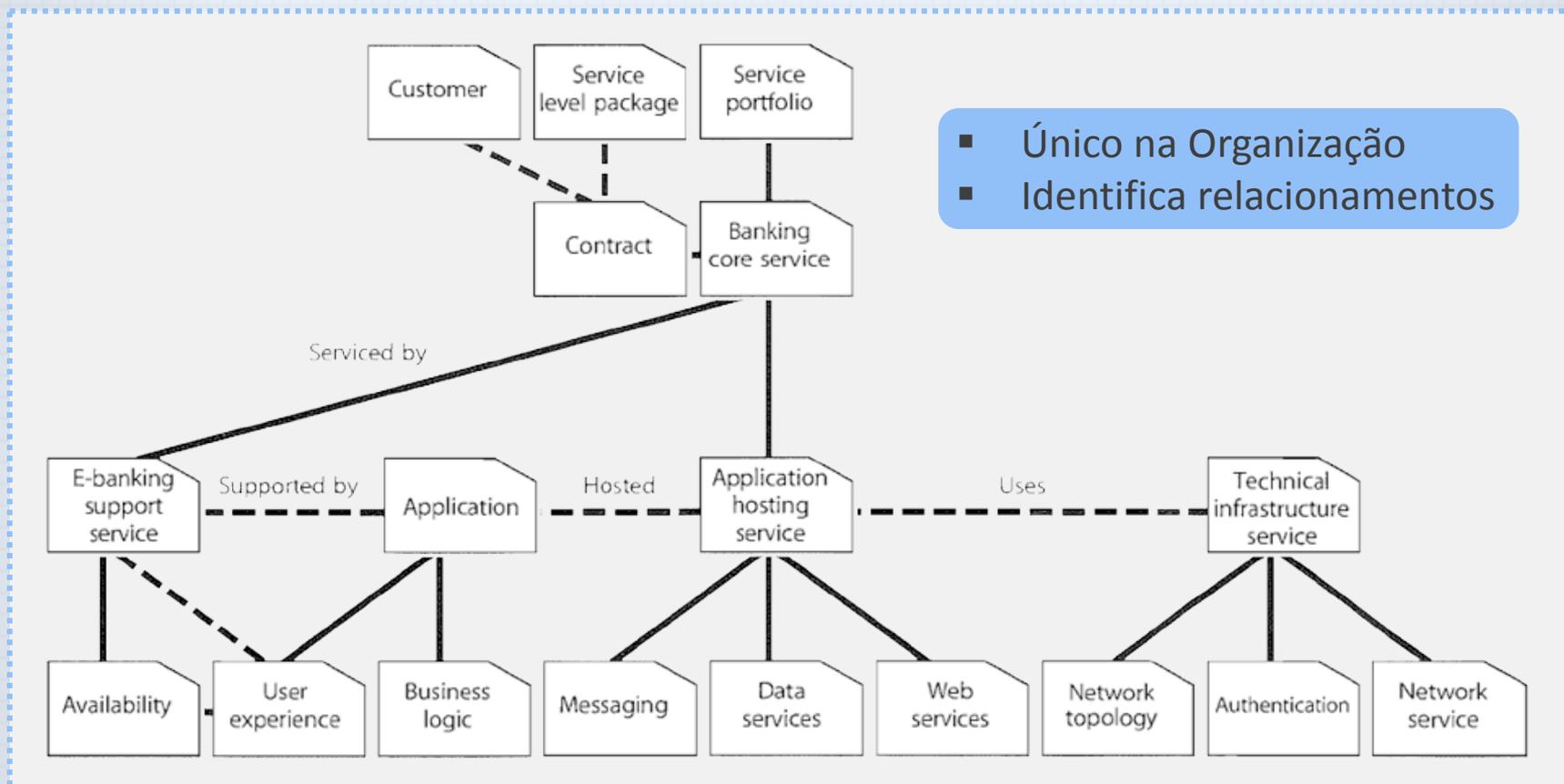
Mudanças, restauração do sistema em caso de falha
Para assegurar um desempenho de acordo com os requisitos acordados

Qualidade:

Disponibilidade, capacidade, desempenho, segurança, Escalabilidade, portabilidade e ajustável
Atributos de Qualidade do sistema de informação a Ser especificado e acordado

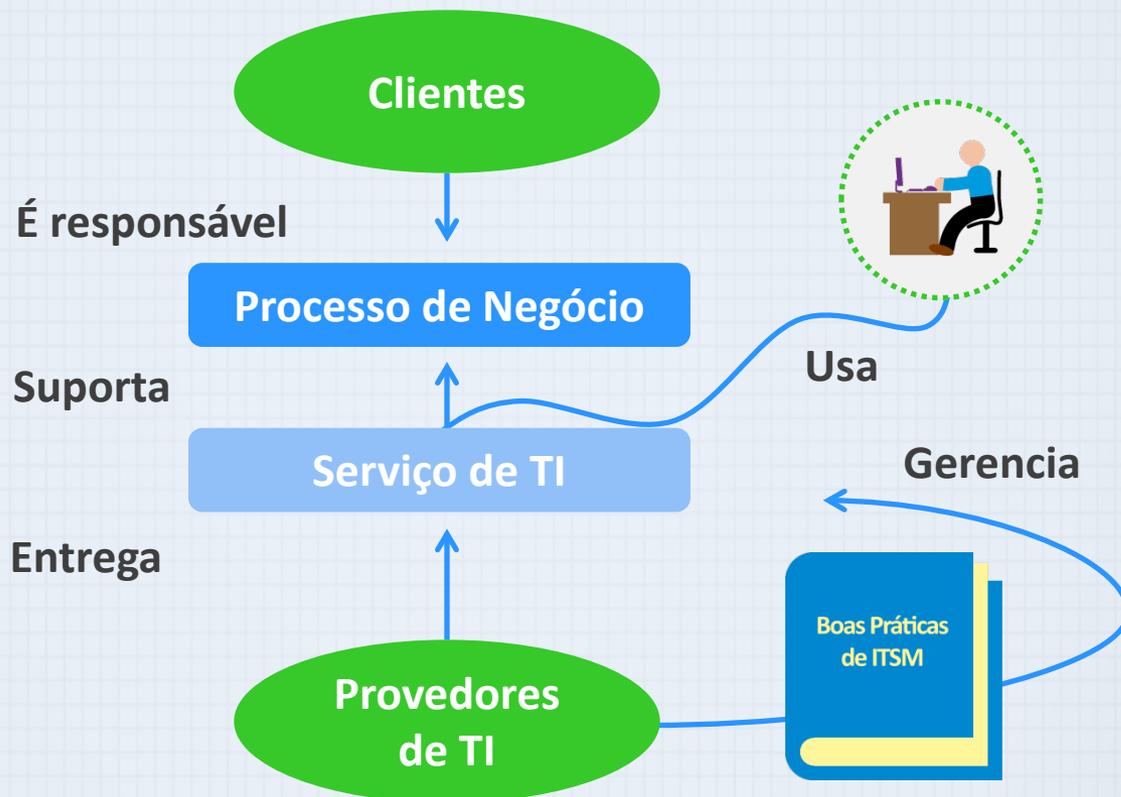


Modelo de Serviço



- Único na Organização
- Identifica relacionamentos

Relacionamento Básico do ITSM

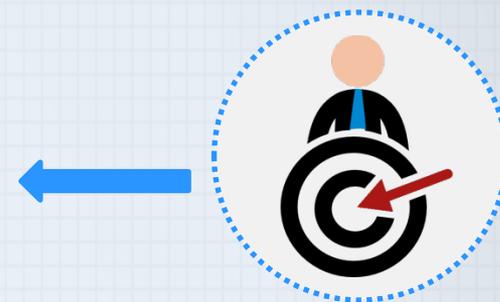


Componentes do ITSM



Objetivos e Benefícios do ITSM Orientado a Processo

Gerenciar os Serviços de TI para o cumprimento dos requisitos de negócios



- A eficácia e a eficiência nos fluxos de trabalho serão aumentadas
- Gestão de TI será colocado sobre uma base estável
- Melhoria da comunicação externa e vantagem competitiva
- Melhoria da comunicação e na Gestão do Conhecimento
- O resultado é mais previsível e compreensível
- Menos falhas e defeitos resultantes
- Melhor gerenciamento de riscos

Riscos do ITSM orientado a processo

Procedimentos burocrático

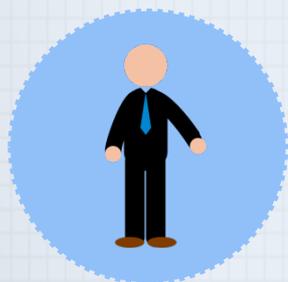
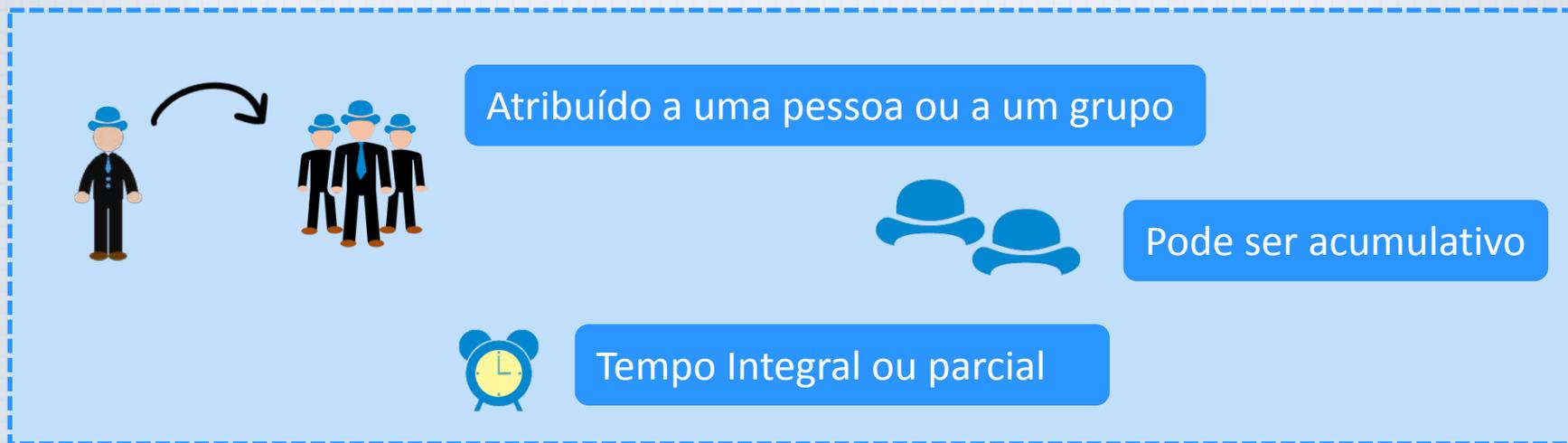
Mais papelada

Baixa eficácia e eficiência, se...

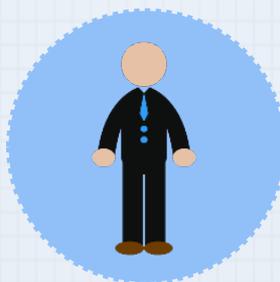


- Falta de conhecimento dos processos e nas métricas.
- Um Gerente Sênior fala muito do processo, porém não age conforme o formalizado.
- Um importante trabalho é feito fora dos padrões e o processo não é cumprido.

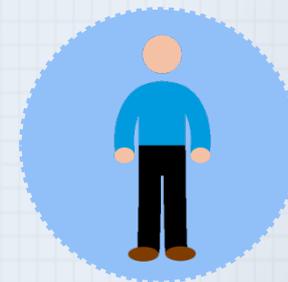
Papéis no Gerenciamento de Processos



Dono do Processo



Gerente do Processo



Executor do Processo

Papel das Ferramentas

Automatização de atividades



EXEMPLOS

Monitoramento

Distribuição

Workflow

Gerenciamento remoto

Outros

Qualidade de Serviço

Medida que indica o desempenho de um serviço

100% QUALITY

Determina o grau de satisfação do usuário

100% QUALITY

Parte crítica para um cliente

100% QUALITY

Medir a capacidade de um serviço fornece valor ao cliente

100% QUALITY

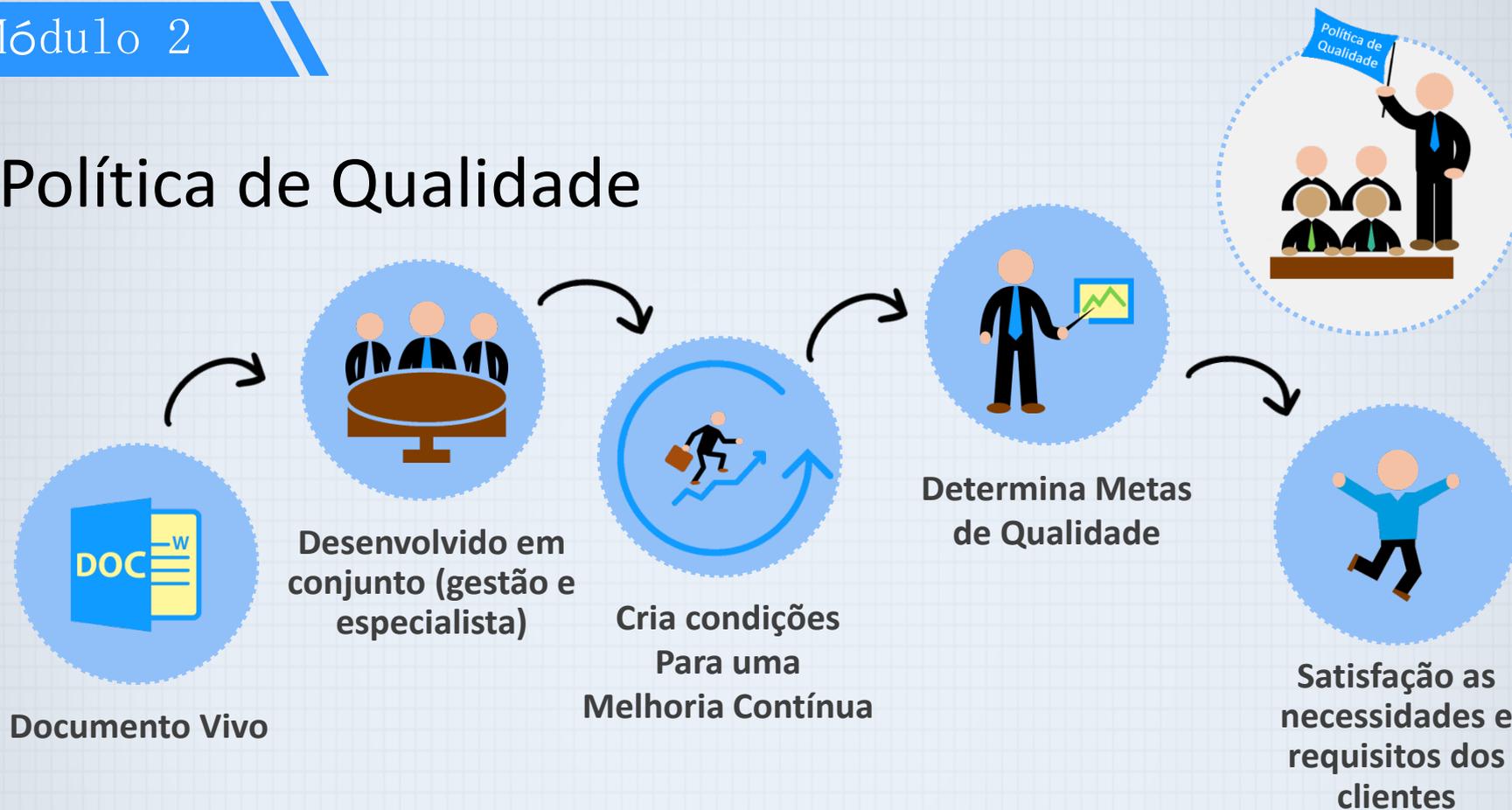
Especifique as métricas individualmente

100% QUALITY

A percepção do cliente vai ao longo do tempo

100% QUALITY

Política de Qualidade

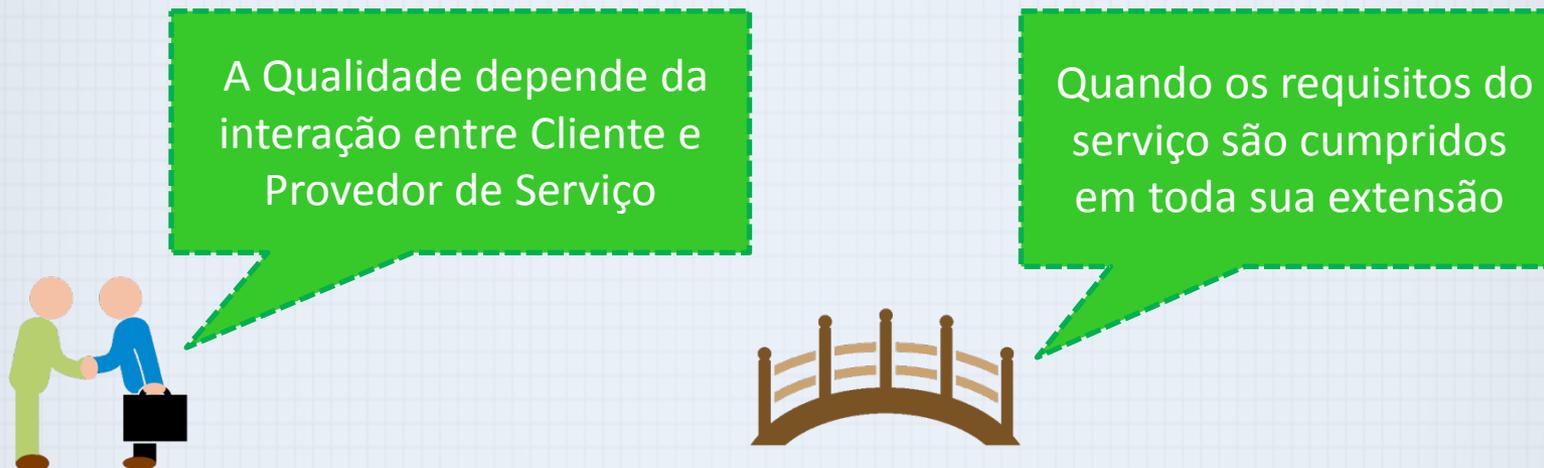


NÃO compreende os requisitos legais

NÃO compreende os SLA e requisitos da ISO/IEC 20000



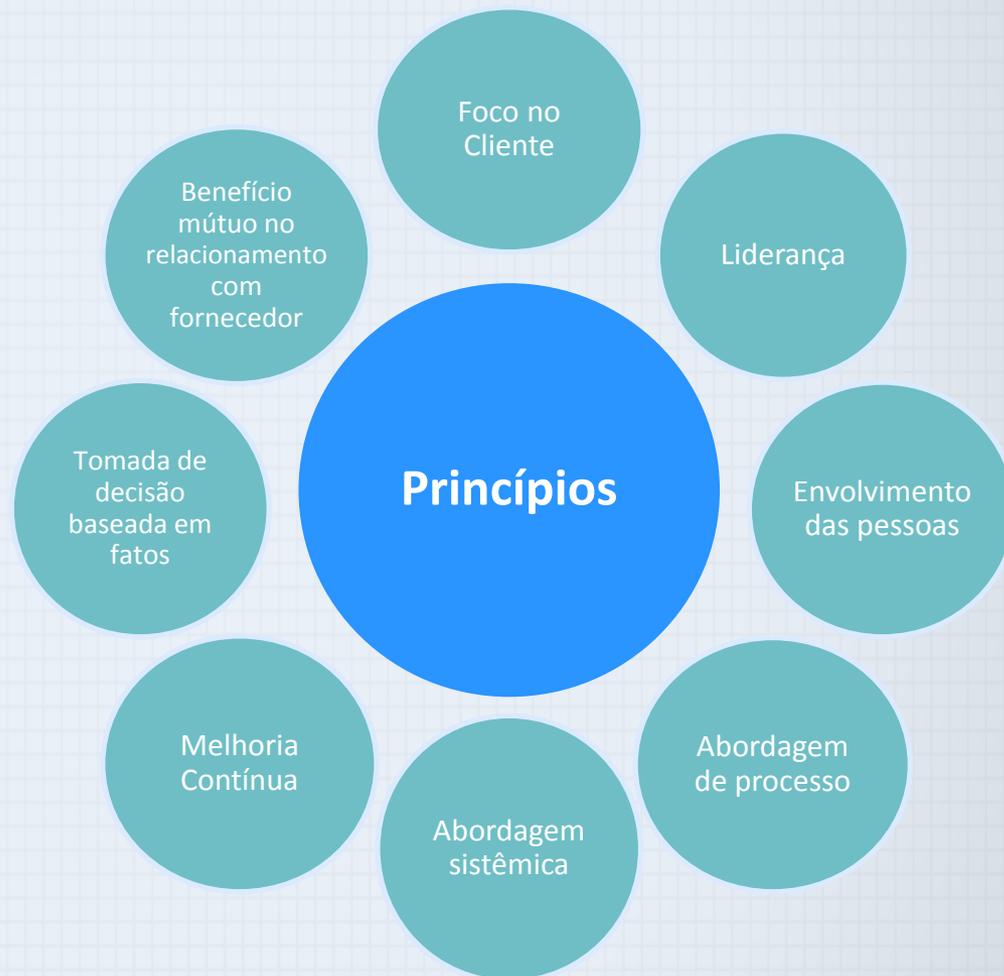
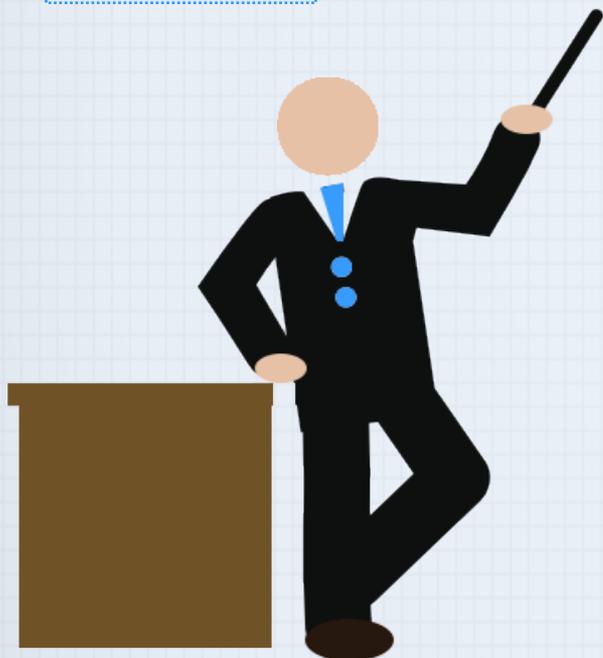
Relação entre a TI e a Qualidade



Expectativa percebida pela linguagem e terminologia. Claramente definida e avaliada constantemente. Fornecer qualidade sempre é crucial à percepção do cliente.

Princípios da Gestão da Qualidade

Baseada na
ISO 9000



O que é um Sistema de Gestão da Qualidade?





8 Passos para estabelecer um SGQ

1

- Identificar necessidades e expectativas dos clientes

2

- Estabelecer uma política de qualidade e objetivos de qualidade

3

- Definir os processos e responsabilidades para atingir os objetivos

4

- Definir e atribuir os recursos necessários para atingir as metas

5

- Estabelecer métodos para medir a efetividade e eficiência

6

- Medir a efetividade e eficiência de cada processo

7

- Determinar os meios de prevenção de não conformidade e eliminar as causas

8

- Estabelecer e aplicar um processo de melhoria contínua

Resumo



Motivação Orientada a Processo



História e Partes da ISO/IEC 20000



Princípios Básicos



Qualidade de Serviço



Princípio da Gestão da Qualidade

Módulo 3

Conteúdo Básico da ISO 20000

O que veremos neste módulo?



 Escopo

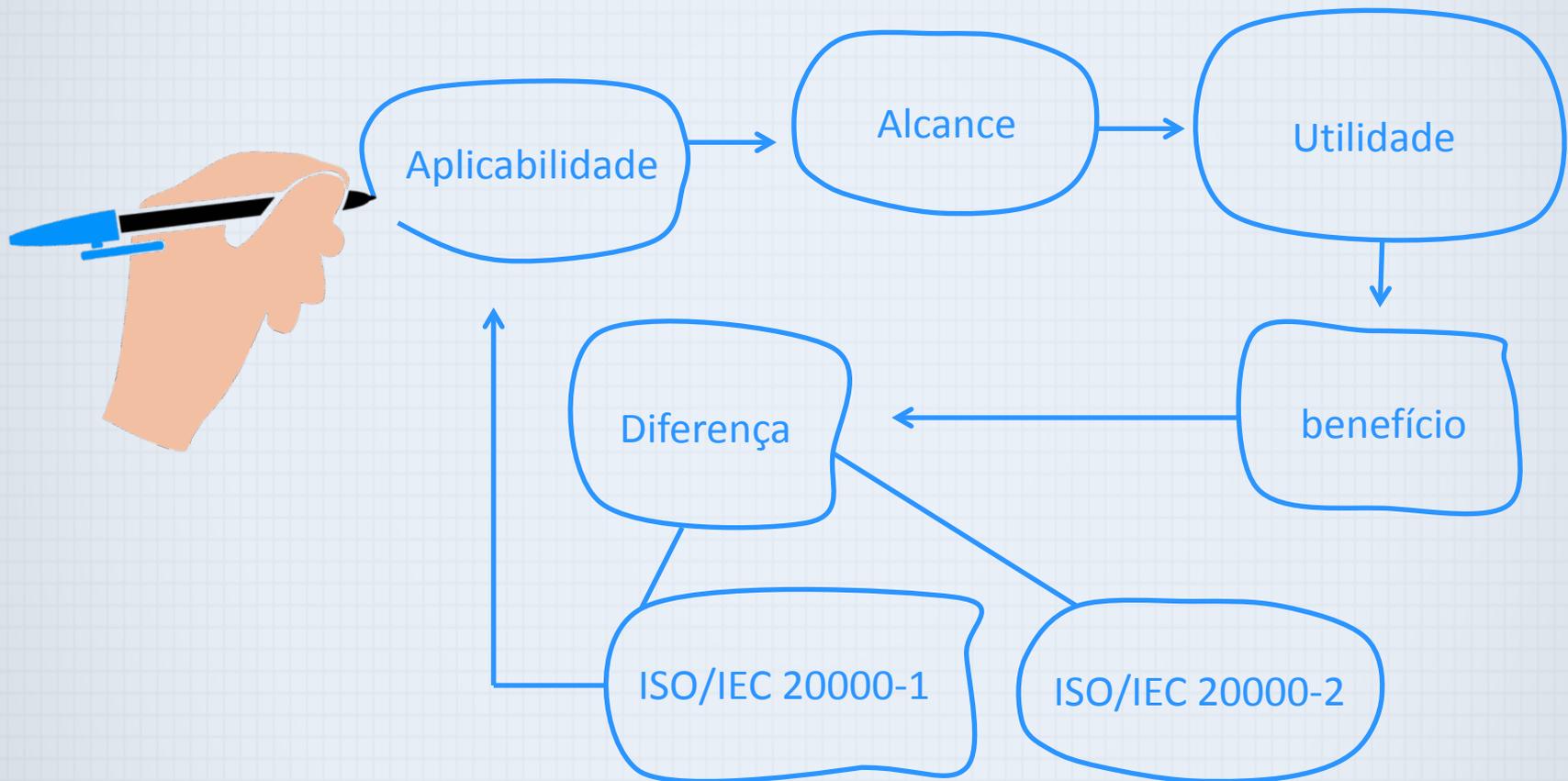
 Referências Normativas

 Termos e Definições

 Sistema de Gestão de Serviços

 Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados

Seção 1: Escopo



Vantagem da ISO/IEC 20000

- Abordagem estruturada que atende às expectativas do cliente
- Economiza dinheiro e aumenta a eficácia e eficiência
- Define requisitos para os prestadores de serviços
- Baseado em documentação globalmente aceito
- Terminologia padronizada
- Vantagens competitivas e ganho de novos clientes
- Ajuda a atender conformidades regulatórias



Propósito da ISO/IEC 20000



Para empresas que têm a TI como essencial para o negócio



Para empresas que fornecem serviços de TI



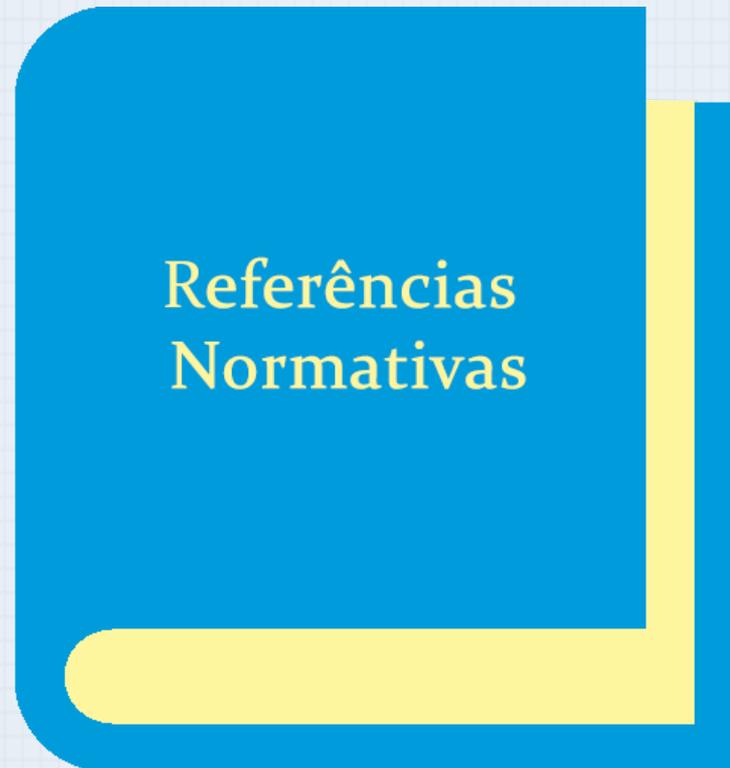
ISO/IEC 20000 – 1
Especificação

Requisitos para os prestadores de serviços que pretendem oferecer serviços com níveis de qualidade

ISO/IEC 20000 -2
Código de Práticas

Dar orientações adicionais para os auditores e prestadores de serviços

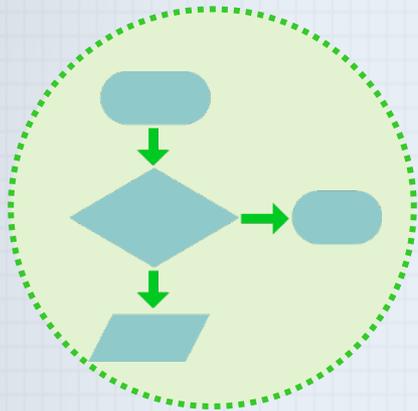
Seção 2: Referências Normativas



Seção 3: Termos e Definições



Procedimentos, Documentos e Registro



Procedimentos

Documentação das etapas para execução das atividades



Documento

São os meios de armazenamento e formalização dos processos e procedimentos



Registro

Um tipo específico de evidências

Serviços



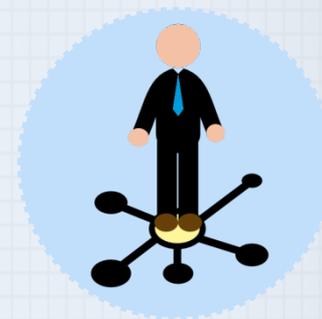
Gerenciamento de Serviços

Apoia e atende os requisitos de negócios, através de políticas e objetivos



Central de Serviços

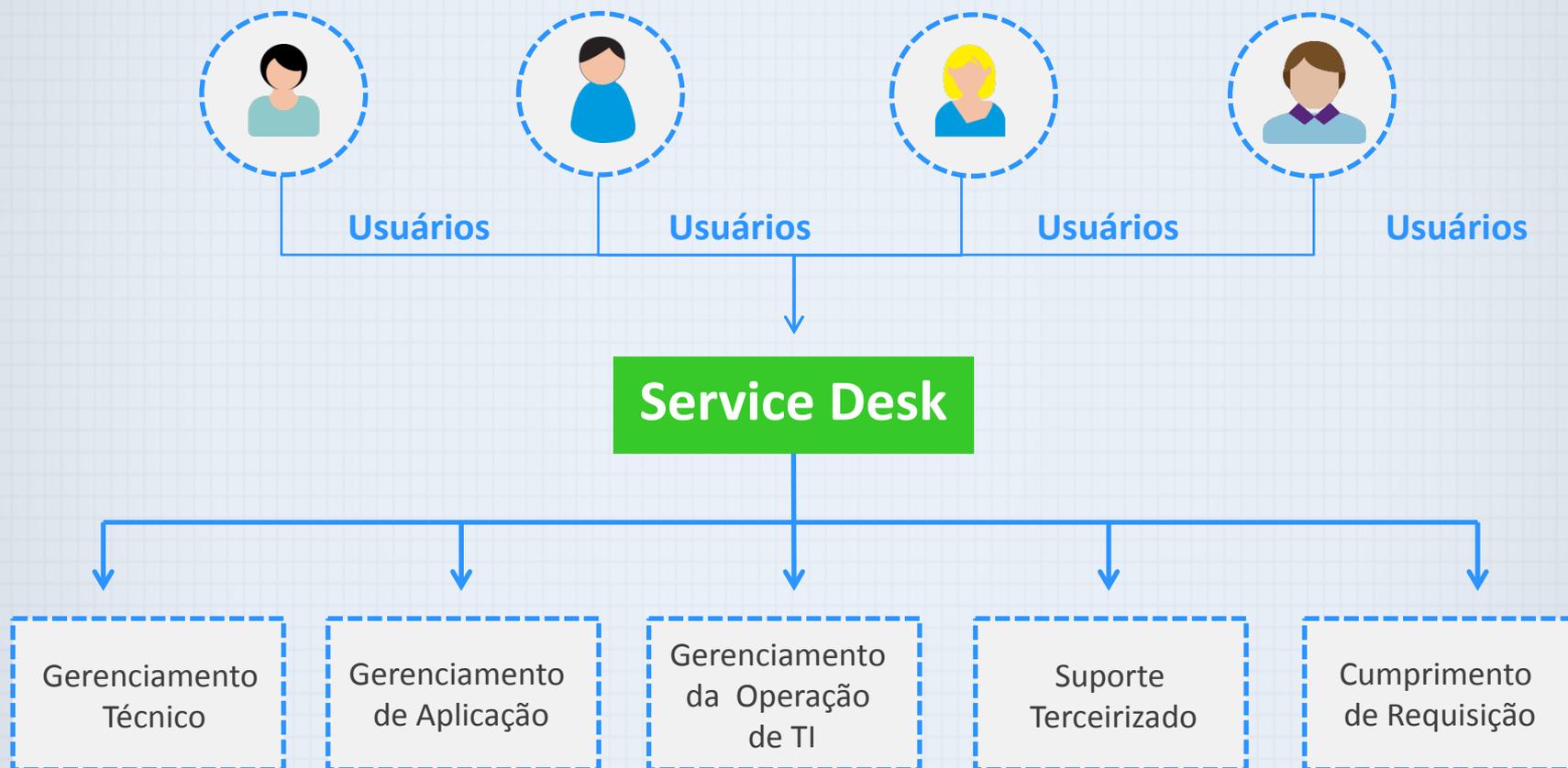
Interface de comunicação entre a TI e os usuários e prestar o suporte de primeiro nível



Provedores de Serviços

Fornecedor de Serviços de TI

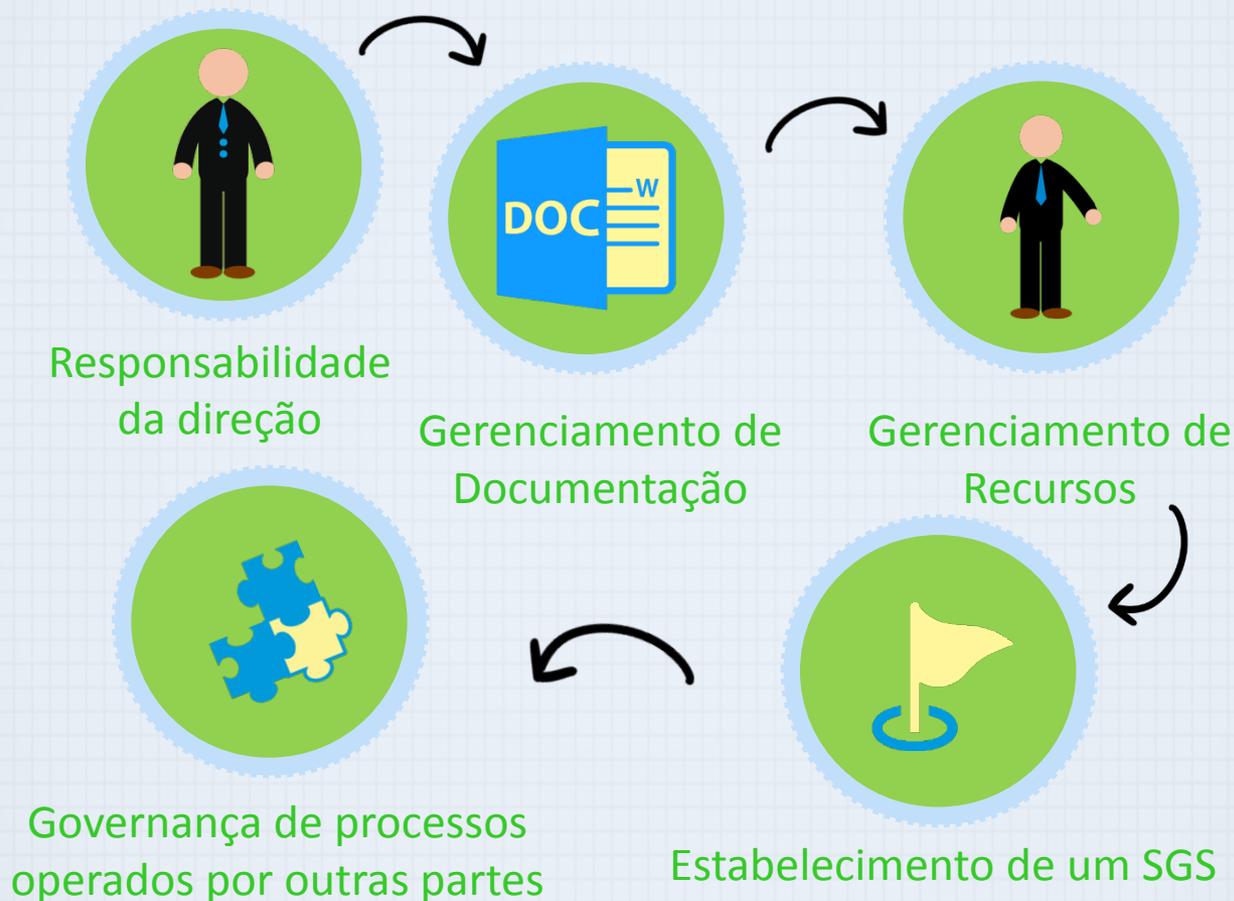
Central de Serviços



Responsabilidades da Central de Serviços

- Registrar todos os incidentes e requisições de serviços incluindo sua categorização e priorização
- Prover investigação e diagnóstico iniciais
- Resolver incidentes e requisições de serviços que estiverem na sua alçada
- Escalar incidentes e requisições de serviços que não puderem resolver dentro do limite de tempo acordado
- Manter os usuários informados sobre o progresso do incidente/requisição
- Fechar todos os incidentes, requisições e outros chamados
- Conduzir pesquisa de satisfação com o cliente
- Comunicação com os usuários
- Atualizar o Sistema de Gerenciamento da Configuração de acordo com normativa do processo de gerenciamento da configuração.

Seção 4: Sistema de Gestão de Serviços



Responsabilidade da Direção



Especificação

- Demonstrar comprometimento
- Estabelecer políticas, objetivos e planos
- Comunicar a importância do cumprimento dos objetivos
- Assegurar que os requisitos dos clientes sejam atendidos
- Nomear um membro da gerência para gestão de todos os serviços
- Determinar e prover recursos para Gestão de Serviços
- Gerenciar os riscos para a organização e serviços;
- Realizar análises de gestão de serviços em intervalos planejados

Código de Prática

- Exigir e apoiar a implementação dos processos de GS;
- Designar um cargo executivo para o GSTI;
- Fornecer recursos necessários para a melhoria contínua;
- Alocar um grupo de tomada de decisão c/ autoridade p/ definir diretrizes

Gerenciamento da Documentação



Procedimentos e responsabilidades devem ser estabelecidos para a criação, revisão, aprovação, manutenção, exclusão e controle:

Especificação

Uma documentação das diretrizes e os planos de GS

Documentação dos Acordos de Nível de Serviço

Documentação de processos exigidos pela ISO / IEC 20000

Os registros exigidos pela ISO / IEC 20000

Código de Prática

O proprietário deve assegurar que as evidências estarão disponíveis

Os documentos devem estar em um meio adequado para sua finalidade

Os documentos devem ser protegidos

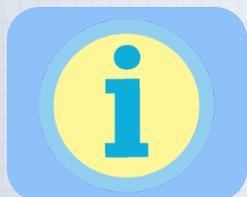
Gerenciamento de Recursos

Disponibilização de Recursos

O provedor deve prover os recursos:



Humanos



Informação



Técnicos



Financeiro



Competente



Habilidoso



Recursos Humanos

O pessoal do provedor deve ser:



Treinado



Experiente

Competência, Conscientização e Treinamento

ISO/IEC 20000
Specification

Papéis, responsabilidades e competências devem ser definidos

Competências e necessidades de formação deve ser determinado e gerenciado

Gestão deve assegurar que os funcionários estão cientes da relevância e importância de suas atividades

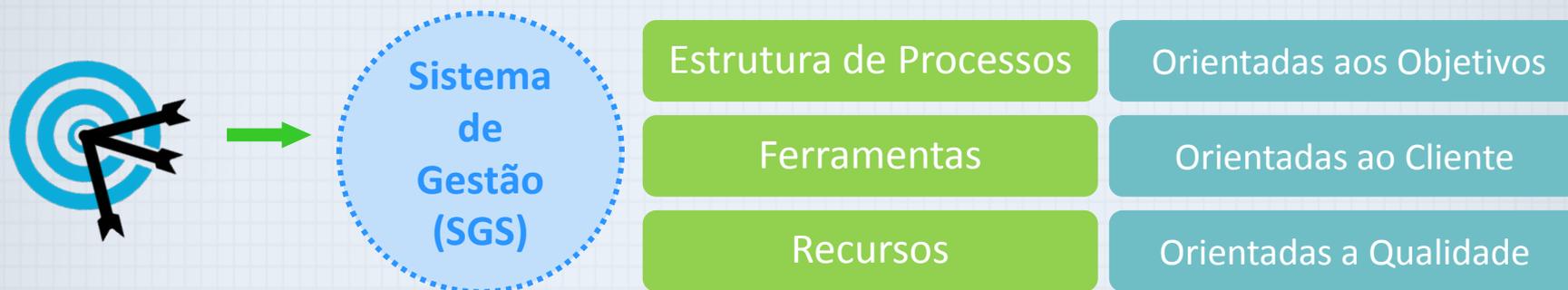
ISO/IEC 20000
Code of Practice

Manter registros apropriados de qualificações, experiências, habilidades e treinamentos

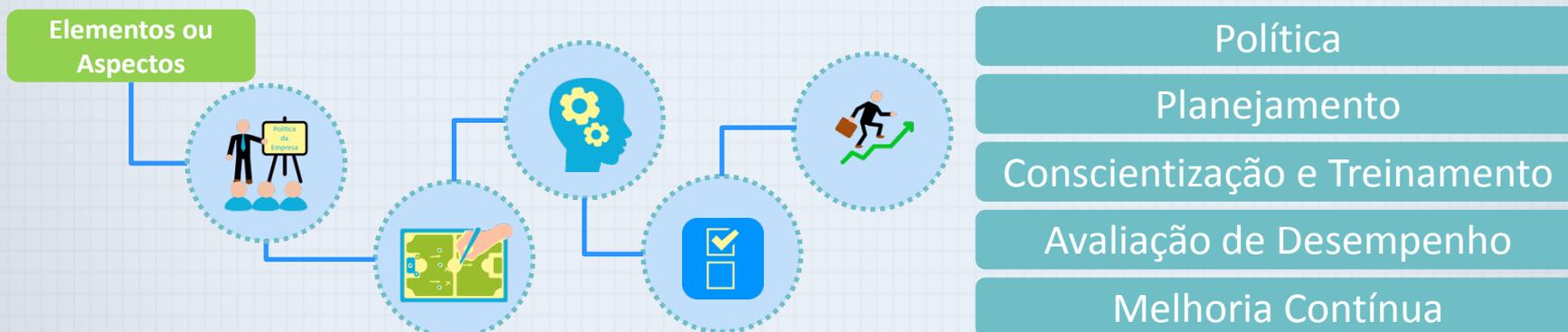
Organizar a formação e educação continuada

Controle eficaz de qualificação e formação

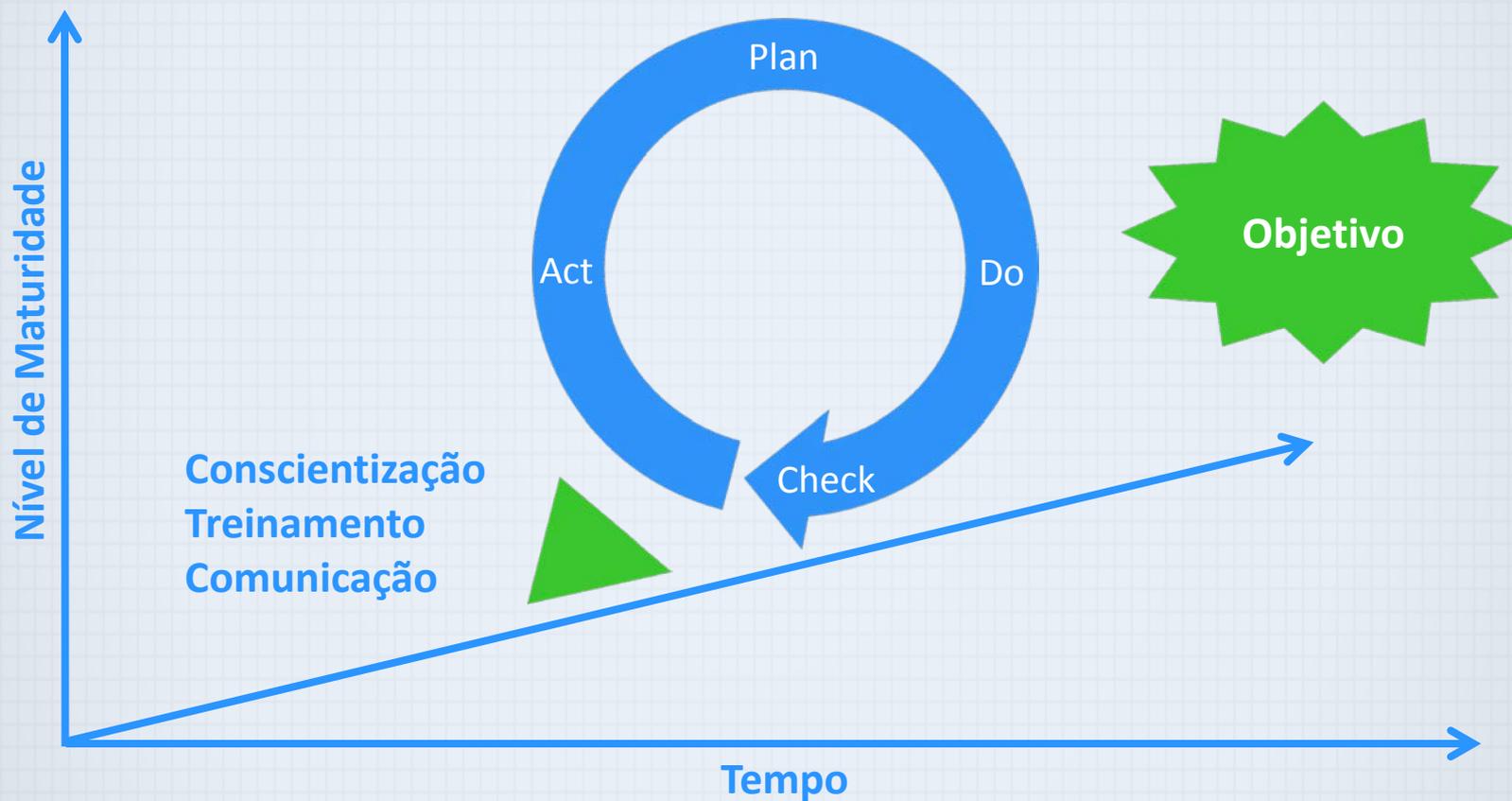
Objetivos e Propósitos



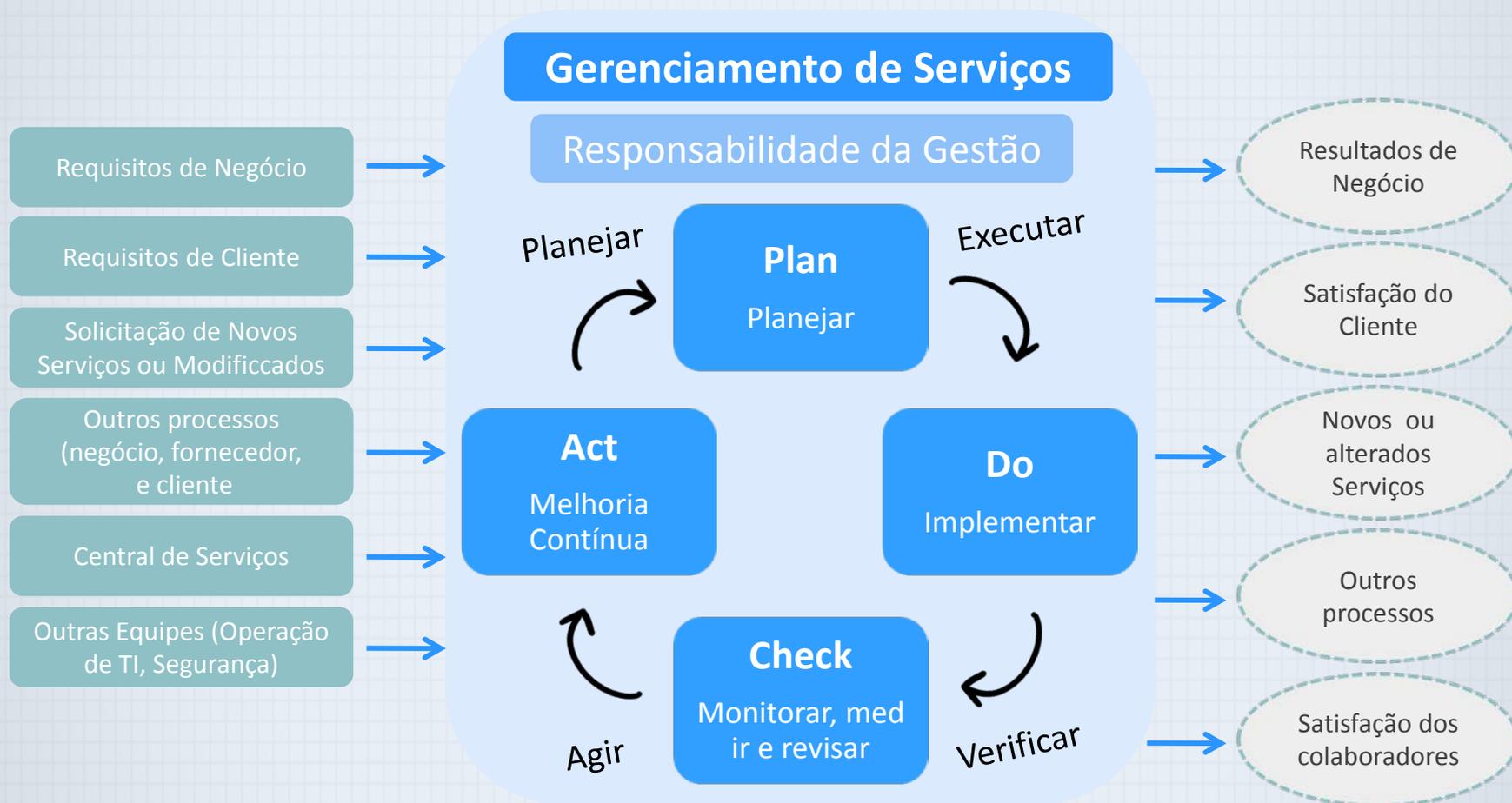
Prover um sistema de gerenciamento, incluindo políticas e uma estrutura para possibilitar o gerenciamento eficaz e a implementação de todos os serviços de TI



Ciclo de Deming ou PDCA



PDCA no Gerenciamento de Serviços



Modelo de Melhoria

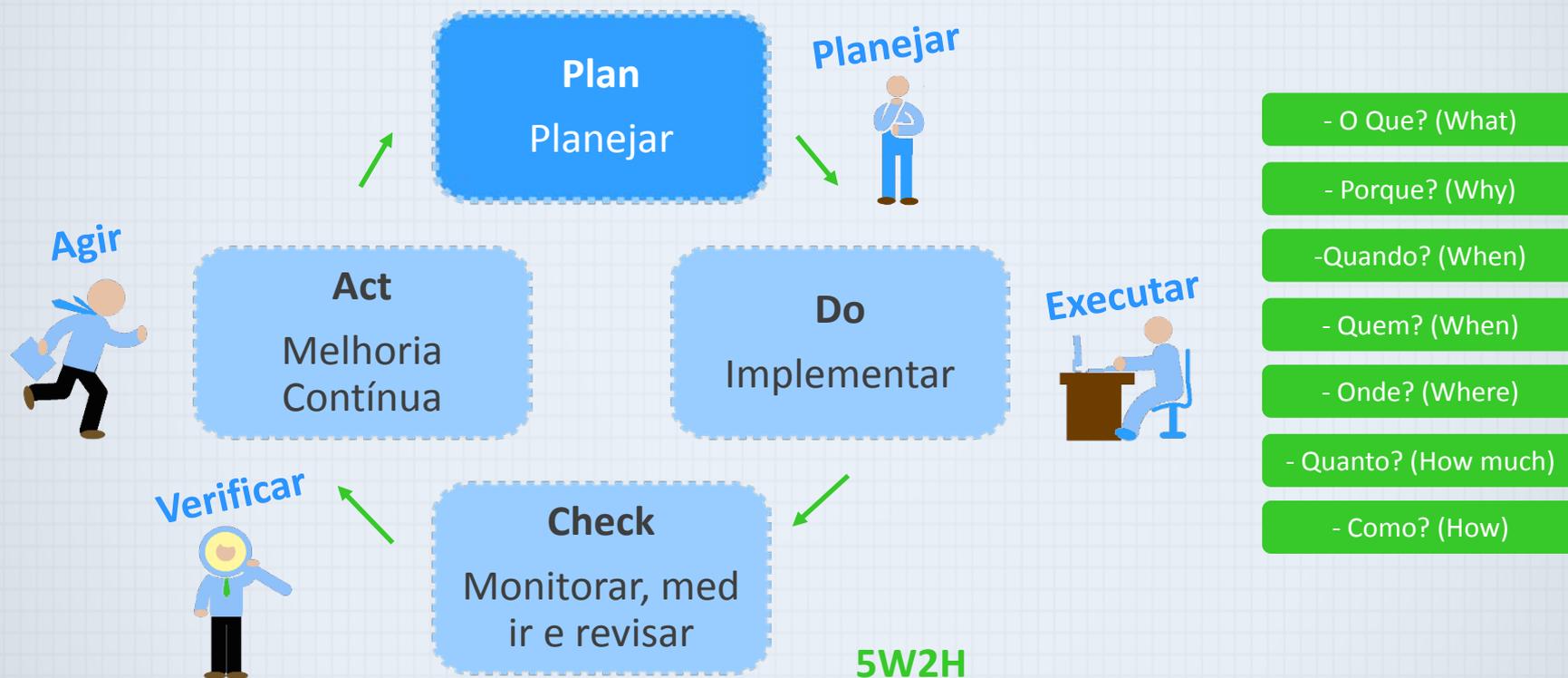


(Fonte: OGC)

Planejar o Gerenciamento de Serviços

Objetivo

Planejar a implementação e a entrega do gerenciamento de serviços



Plano de Gerenciamento de Serviços

- a) O escopo do Gerenciamento de Serviços do provedor de serviços
- b) Os objetivos e requisitos que devem ser alcançados pelo Gerenciamento de Serviços
- c) Os processos que devem ser executados
- d) A estrutura de papéis e responsabilidades da direção, incluindo o responsável sênior, o proprietário do processo e o gerenciamento de fornecedores
- e) As interfaces entre os processos do Gerenciamento de Serviços e a maneira pela qual as atividades são coordenadas
- f) A abordagem a ser tomada para identificar, avaliar e gerenciar situações e riscos para atingir os objetivos definidos
- g) A abordagem para interface com os projetos que criam ou modificam os serviços
- h) Os recursos, instalações e orçamento necessários para atingir os objetivos definidos
- i) Ferramentas apropriadas para dar suporte ao processo
- j) Como a qualidade do serviço será gerenciada, auditada e melhorada

Práticas do Plano de Gerenciamento de Serviços

Considere QUESTÕES, como

Processos de Gerenciamento de Requisição de Novos Serviços;

Processos de Mudanças nos Serviços Existentes;

Melhoria dos procedimentos estabelecidos.

Outros possíveis CONTEÚDOS, como

Relação das ferramentas que suportam os processos

Procedimento de mudança do próprio Plano

Um plano do Gerenciamento de Serviços pode servir de entrada para o processo de GSTI e para as mudanças em serviços provocadas eventos, tais:

Melhoria no serviço

Mudanças no serviço

Padronização de infraestrutura

Mudanças na legislação

Mudanças regulatórias, por exemplo mudanças nas taxas locais

Desregulamentação ou regulamentação de indústrias

Fusões e aquisições

Implementar o Gerenciamento de Serviços & Fornecer os Serviços

Objetivo

Implementar os objetivos e o plano de gerenciamento de serviços

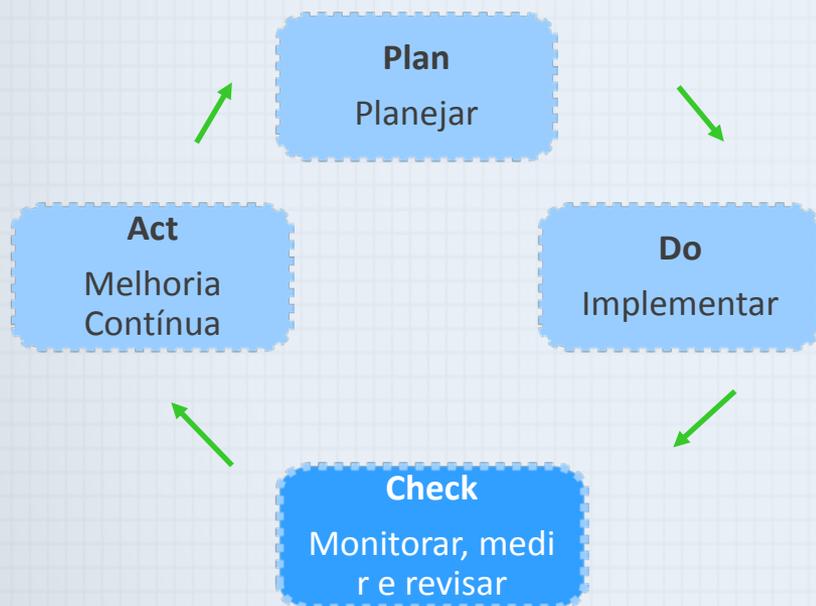
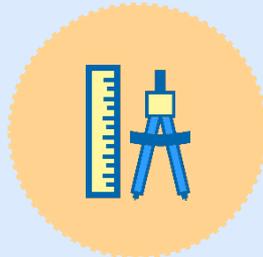


Práticas de Implementação do Gerenciamento de Serviços

O Plano de Gerenciamento de Serviço deve ser implementado através das seguintes ações:

- Alocação de recursos e orçamentos
- Designar papéis e responsabilidades
- Documentar e manter políticas, planos, procedimentos e definições para cada processo
- Identificar e administrar riscos ao serviço
- Gerenciar equipes, por exemplo, recrutamento e desenvolvimento de pessoal
- Gerenciar instalações e custos
- Gerenciar equipes da Central de Serviços e operações
- Informar progresso de implementação do Plano
- Coordenar os Processos de Gerenciamento de Serviços

Monitorar, Medir e Revisar



OBJETIVO:

Monitorar, medir e analisar se os objetivos e o plano de gerenciamento de serviços estão sendo alcançados.

- Empregar uma metodologia de medição
- Direção conduz revisão planejada
- Estão em conformidade com o GS e a norma
- Programa de auditoria

Auditoria

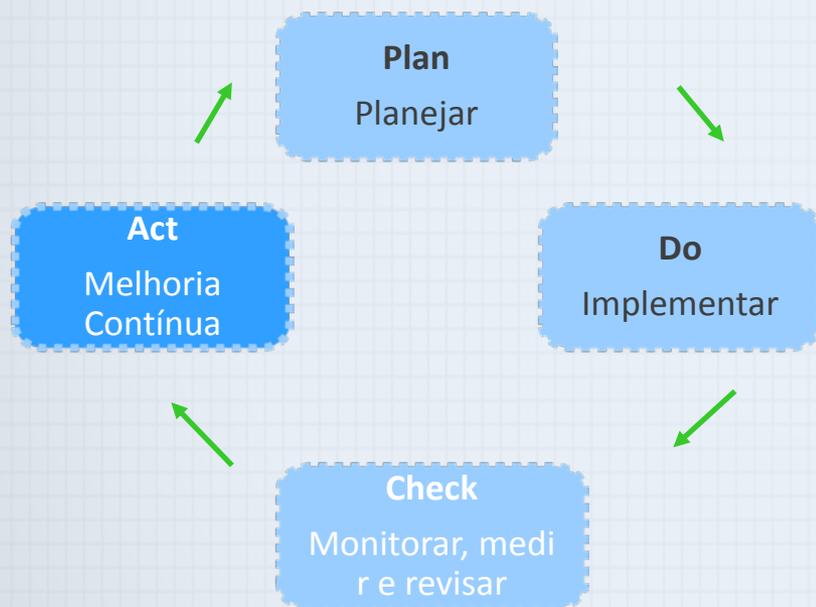


Melhoria Contínua



OBJETIVO:

Melhorar a eficácia e eficiência da prestação de serviços e do gerenciamento.



- Manter documentado, estimula o ciclo
- *Quick Wins*



Políticas, Gerenciamento e Atividades

POLÍTICAS DE MELHORIAS DE SERVIÇOS



- Publicada
- Não Conformidade sanada com a ISO 20000 e o Gerenciamento de Serviços
- Definição de Papéis e Responsabilidades

GERENCIAMENTO DAS MELHORIAS



- Sugestões devem ser avaliadas, registradas, priorizadas e autorizadas
- Um plano para controlar as atividades
- Processo para identificar, medir, relatar e gerenciar as atividades de melhoria continuamente

ATIVIDADES DO PRESTADOR



- Coletar e analisar dados de capacidade para uma linha de base e referência para comparação
- Identificar, planejar e implementar melhorias
- Consultar todas as partes envolvidas
- Estabelecer objetivos para melhorias em qualidade, custos e utilização de recursos
- Considerar informações pertinentes para melhorias
- Medir, informar e comunicar melhorias
- Revisar políticas, processos, planos e procedimentos
- Assegurar que todas as ações aprovadas sejam entregues e alcancem os objetivos

Governança de Processos Operados por Outras Partes



Outras Partes

- Grupo Interno

- Cliente

- Fornecedor

Demonstrar Governança dos outros Processos

- Com responsabilidades e autoridade

- Com controle das definições e interfaces

- Determinando o desempenho e a conformidade

- Controlar o planejamento e priorização das melhorias

Fornecedor opera parte do processo?

Gerenciar com o processo de Gerenciamento de Fornecedores

Grupo Interno ou Cliente opera parte do processo?

Gerenciar com o SLM

Seção 5: Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados



Requisitos Mínimos

Os requisitos mínimos a serem considerados para os serviços novos e alterados são:

Custos



Impacto Organizacional



Impacto Comercial



Impacto Técnico



Considere também:

Planejar Mudanças

Aceitar/Rejeitar Mudanças

Revisão Pós Implementação

Encerramento da Mudança

Conteúdo do Plano

O Plano de Mudança para serviços novos e alterados inclui:

Papéis e responsabilidades para implementar, operar e manter serviço novo ou alterado, inclusive atividades para clientes e fornecedores

Mudanças na estrutura ou serviços de GS existentes

Comunicação às partes interessadas

Contratos e acordos novos ou alterados

Força de trabalho e requisitos de admissão

Requisitos de habilidade e treinamento

Medidas de processo, métodos e ferramentas

Orçamentos e cronogramas

Critérios de aceitação de serviços

Resultados esperados em termos mensuráveis

Boas Práticas

Análise crítica dos seguintes itens



Aumento de Orçamentos

Necessidade de recursos de pessoal

Níveis de serviço existentes

ANS (Acordos de Nível de Serviço) e outros objetivos ou compromissos de serviços

Processos de Gerenciamento de Serviços existentes, procedimentos e documentação

O escopo do Gerenciamento de Serviços, incluindo a implementação dos processos de Gerenciamento de Serviços anteriormente excluídos do escopo

Resumo



Escopo



Referências Normativas



Termos e Definições



Sistema de Gestão de Serviços



Desenhando e Implementando Serviços Novos ou Alterados

Módulo 4

Processo de Fornecimento de Serviços

O que veremos neste módulo?



 Gerenciamento da Capacidade

 Gerenciamento da Continuidade e Disponibilidade de Serviços

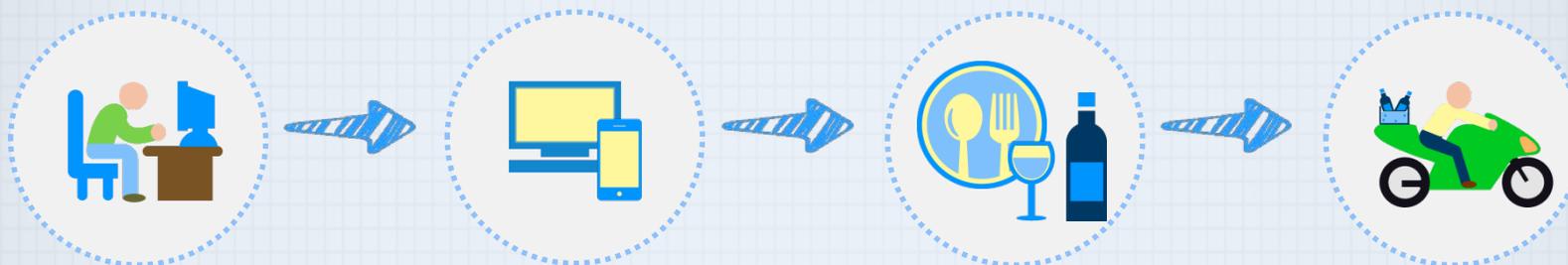
 Gerenciamento de Nível de Serviços

 Relatos de Serviços

 Gestão da Segurança da Informação

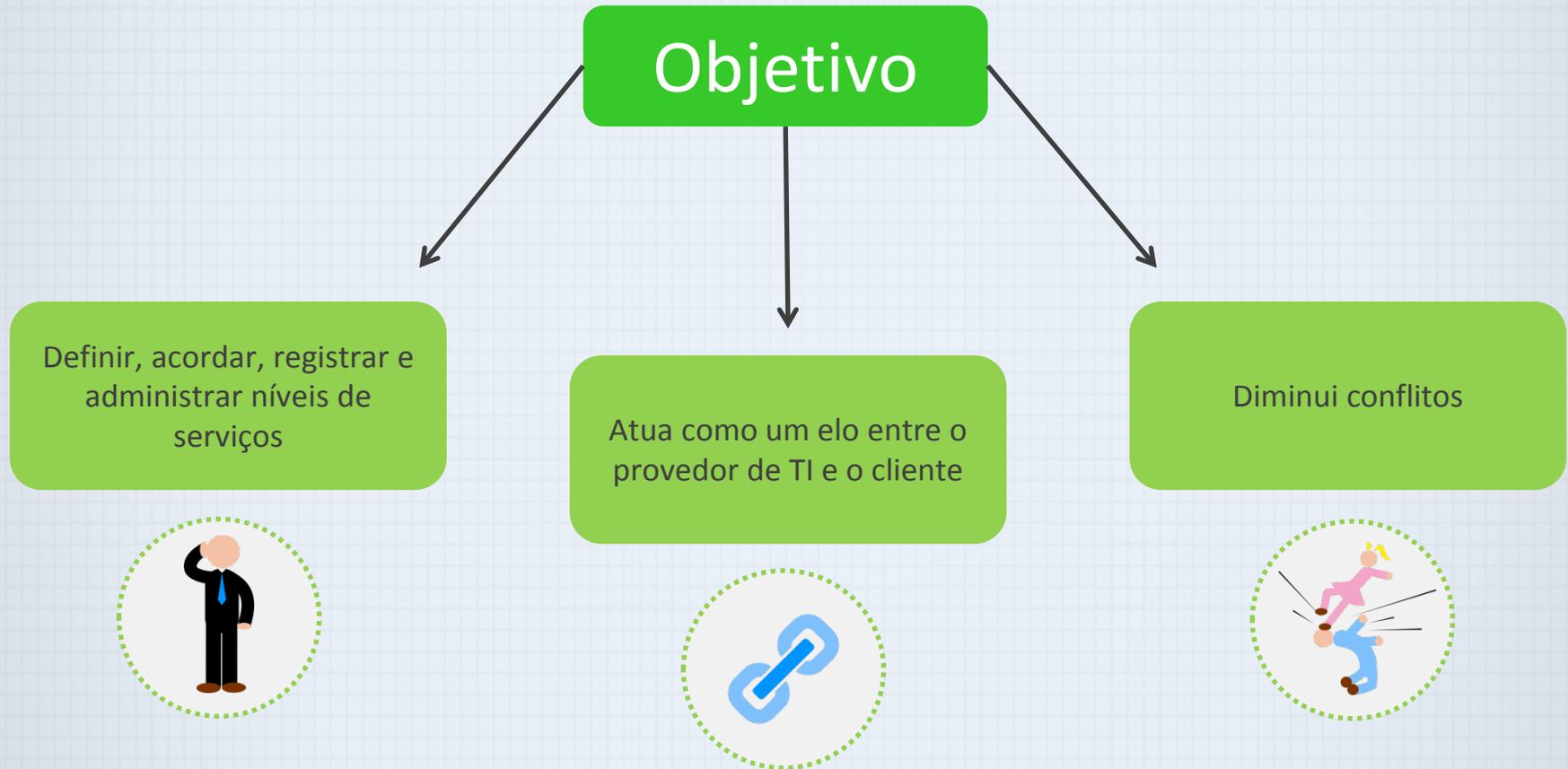
 Orçamento e Contabilização para Serviços

Seção 6: Processos de Entrega de Serviços



- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Relatos de Serviço
- Orçamento e Contabilidade para Serviços de TI
- Continuidade do Serviço e Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
- Gestão de Segurança da Informação

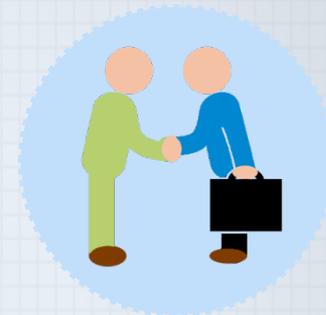
Gerenciamento de Nível de Serviço



Termos

SLA

Um acordo entre um provedor de serviços de TI e um cliente, que descreve o serviço de TI e as metas de nível de serviço



Nível de Serviço

Nível de qualidade aceitável em um serviço

OLA

Acordo interno com outra área

UC

Contratos de Apoio com Fornecedores **externos**

Catálogo de Serviços

Consistente

Único

Fonte de
Comunicação

Disponível, se
aprovado

Facilmente
visível

Contém os
preços

Contém níveis
de Serviços

Constam
serviços
aprovados

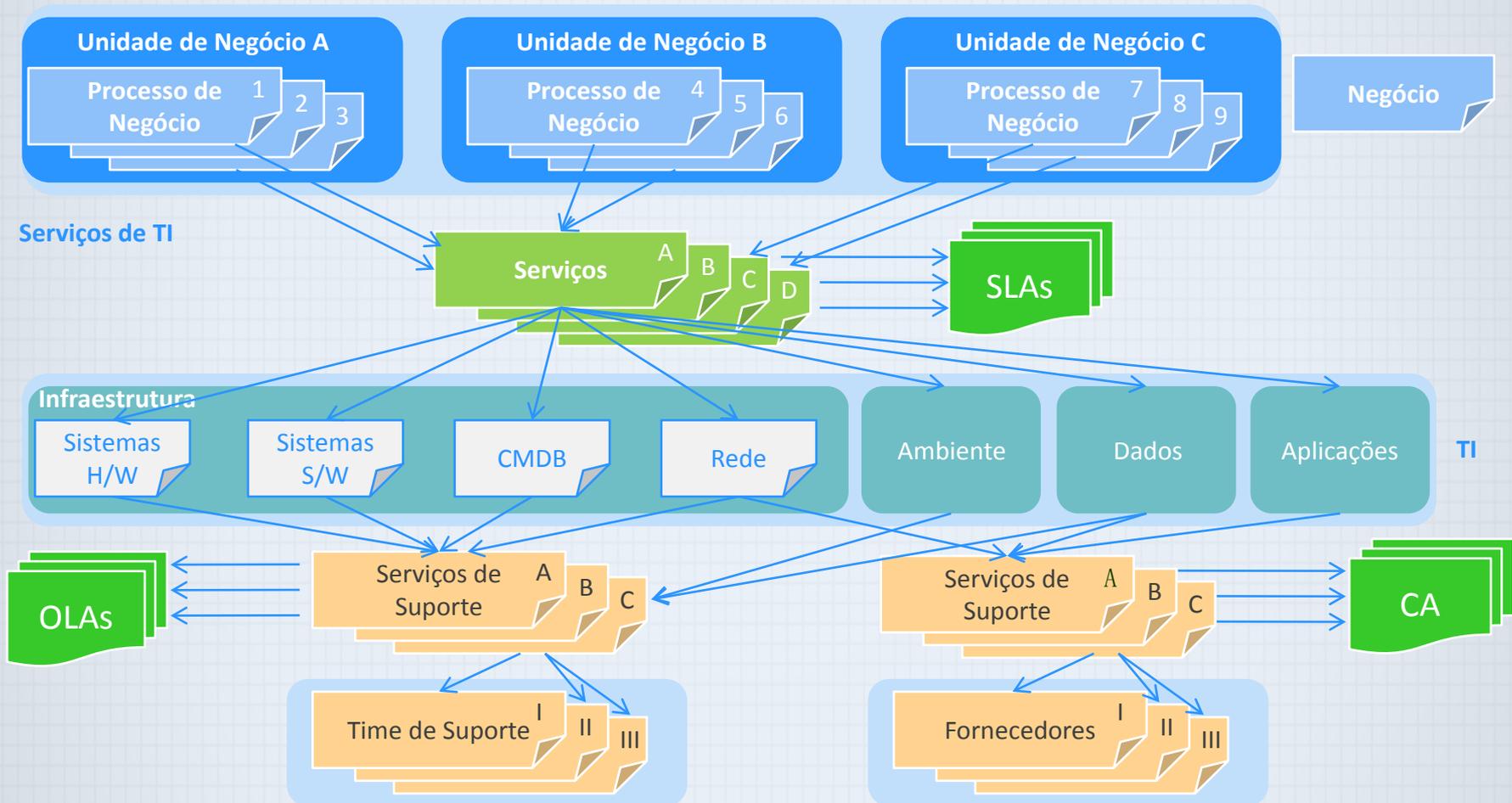
Mostram as
capacidades
atuais do
prestador de
Serviços

São agrupados
e baseados no
PAN

Suportam
parte do
catálogo com
serviços
terceirizados



Contrato de Serviço de Suporte

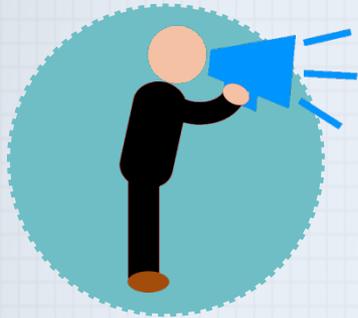




Requisitos Mínimos

- Os serviços devem ser prestados de acordo com as metas de nível de serviços correspondentes.
- As características da carga de trabalho e o esforço são acordados entre as partes e são registrados.
- Cada serviço prestado deve ser definido, acordado e documentado em um ou mais SLA.
- O SLA, com o acordo de nível de suporte, contratos com fornecedores e os procedimentos correspondentes, devem ser acordados entre as partes e registrados.
- O SLA deve estar sob o controle do processo de gerenciamento de mudança.
- O SLA deve ser mantidos por revisões regulares.
- Os níveis de serviço devem ser monitorados e relatados de acordo com as metas.

Relatos de Serviço



Objetivo

Produzir relatórios acordados, no prazo, confiáveis e precisos para a tomada de decisão

Detectar, interpretar eventos (advertências ou exceções)

Ponto de entrada de muitos processo da Operação de Serviço

Evento



Um evento pode ser definido como qualquer ocorrência detectável ou perceptível que tem importância

Ferramenta de
Monitoramento
Ativo

Ferramenta de
Monitoramento
Passivo

Informativo



Ex. Usuário
conectado em um
aplicativo

Aviso



Ex. Espaço em disco
aproximando do
limite

Exceção



Ex. O serviço de
correio está fora do
ar



Requisitos Mínimos

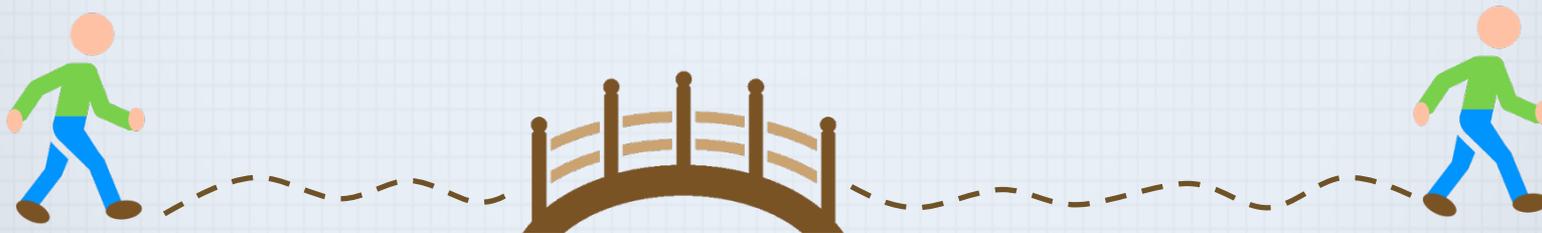
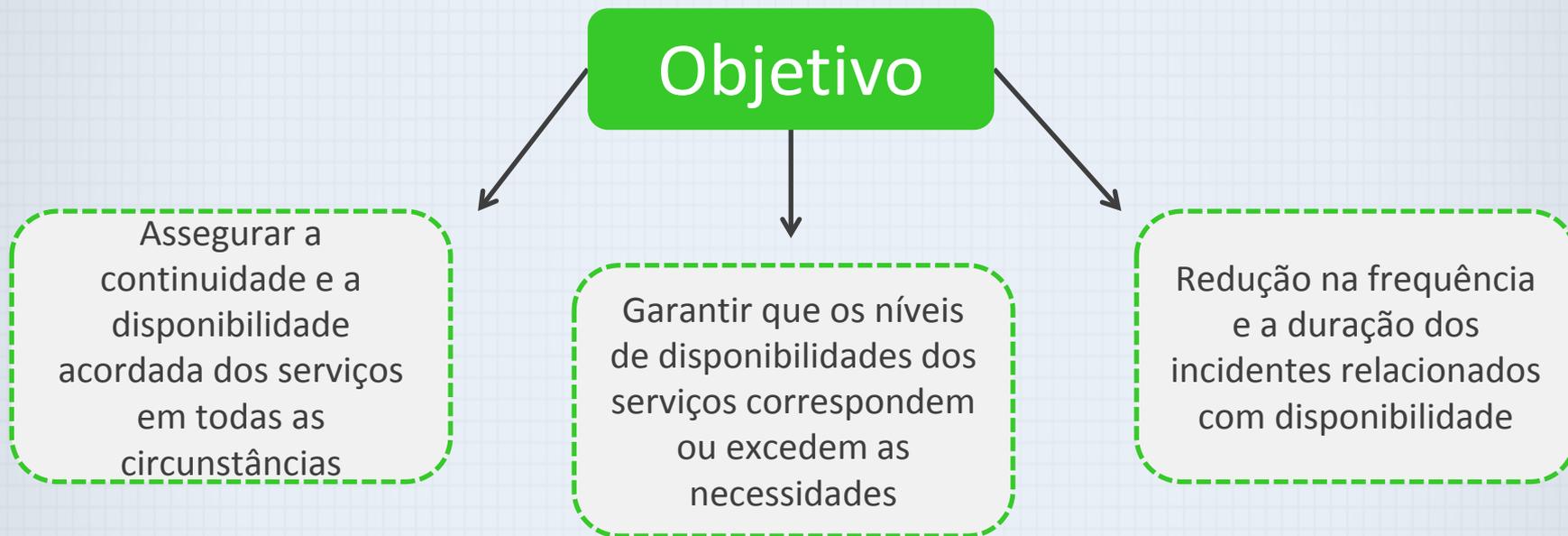
Deve haver uma descrição clara de cada relatório de serviço, incluindo a sua identidade, finalidade, público-alvo e os detalhes da fonte de dados.

Serviço de relatórios devem ser produzidos para atender às necessidades identificadas e as necessidades do cliente, incluindo:

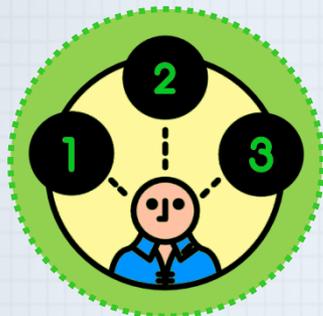
- Desempenho *versus* meta do nível de serviço
- Não-conformidade e problemas (por exemplo, quebra de segurança)
- Características da carga de trabalho (ex.: volume de utilização de recursos)
- Relatórios de desempenho dos principais eventos (ex.: grandes incidentes e mudanças)
- Informações de tendência
- Análise da satisfação do cliente

Gestão das decisões e ações corretivas devem ser tomadas considerando os resultados dos relatórios, além de serem comunicada às partes interessadas.

Continuidade e Disponibilidade de Serviços



Planos



PCSTI = Plano da Continuidade de Serviços de TI

PCN = Plano de Continuidade de Negócio

PDS = Plano de Disponibilidade de Serviços



Perspectiva



Operacional



Processual

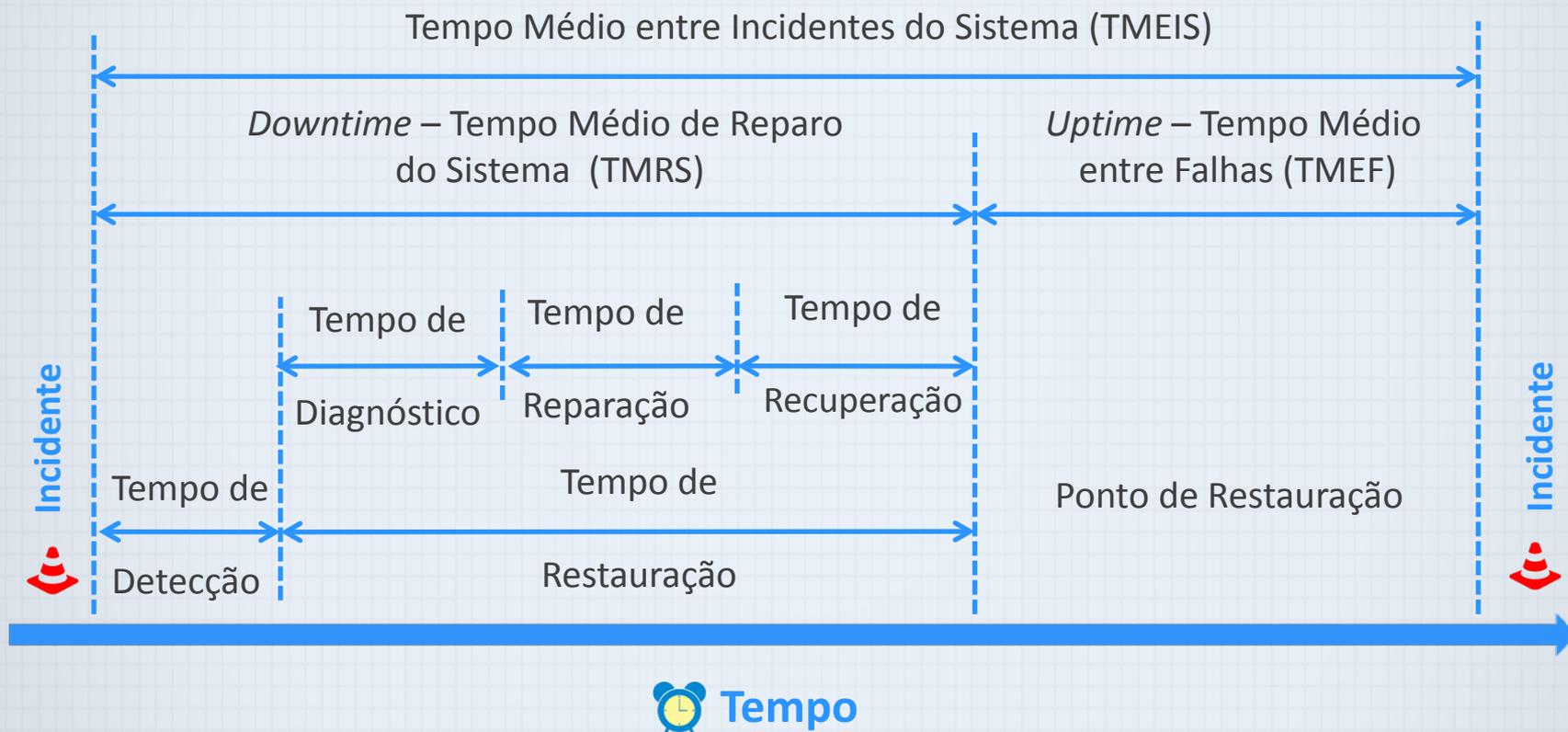


Física



Técnica

Medida de Disponibilidade



Análise de Impacto no Negócio e de Risco

BIA (*Business Impact Analysis*)



Quantifica o impacto da perda de serviços de TI sobre os negócios, identificar as funções vitais do negócio, nível de importância e suas dependências.

Análise de Impacto



Analisar o valor dos ativos para o negócio, identificando as ameaças relacionadas .

Atividades de Disponibilidade

Definir Requisitos de Disponibilidade

Quais os requisitos de SLA?

Qual o período máximo permitido sem o serviço?

Qual é a frequência máxima de falha aceitável?

Planejar Disponibilidade

Disponibilidade Média (Tempo Médio entre Falhas)

Confiabilidade (Tempo Médio entre Incidentes)

Sustentabilidade (Tempo Médio para reparação)

Medir Disponibilidade

Traçar tendência

Monitorar

Registrar divergência

Atividades de Continuidade

Definir Requisitos de Continuidade

Quais os Requisitos de SLA?

Duração máxima aceitável sem um serviço?

Quais os sistemas ou serviços de negócios mais críticos?

Planejar a Continuidade de Serviço

Medidas preventivas

- Técnicas: No-break,
- UPS Organizacional: Deslocamento pessoal

Opções de Recuperação

- Não fazer nada
- Solução Manual
- Cold, Warm ou Hot

Documentação de processos de recuperação e operacionais

Teste e revisões regulares de todos os planos



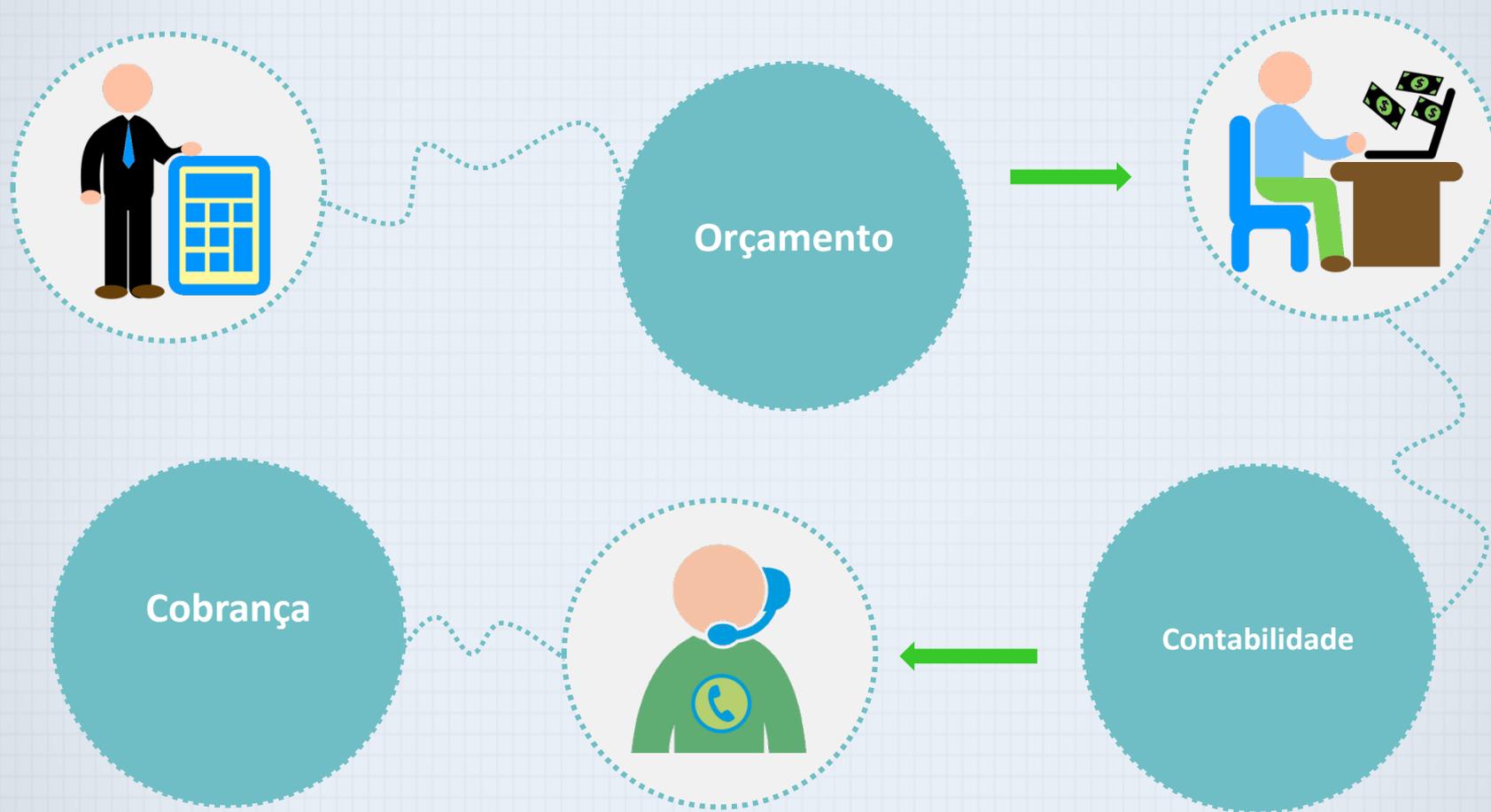
Requisitos Mínimos

1. Requisitos de Disponibilidade e continuidade de serviço devem ser identificados com base na prioridade do negócio, SLA e avaliações de risco
2. Disponibilidade e planos de continuidade de serviço devem ser desenvolvidos e revistos pelo menos anualmente
3. Os planos de continuidade, disponibilidade devem ser retestados em cada grande mudança no ambiente de negócio
4. O processo de gerenciamento de mudanças deve avaliar o impacto de qualquer mudança sobre a disponibilidade e no plano de continuidade de serviço
5. As disponibilidades devem ser medidas e registradas. Indisponibilidade não planejada deve ser investigada e ações apropriadas serão tomadas
6. Planos de continuidade de serviços, listas de contatos e o CMDB devem estar disponíveis quando o acesso normal estiver impedido
7. O plano de continuidade de serviço deve incluir o retorno ao trabalho normal
8. O plano de continuidade de serviço deve ser testado de acordo com as necessidades do negócio
9. Todos os testes de continuidade devem ser registrados. Deve ser formulados planos de ação para eliminar as falhas nos testes

Orçamento e Contabilização para Serviços de TI



Atividades





Requisitos Mínimos

Deve haver políticas claras e processos para:

- Orçamentação e contabilização de todos os componentes, incluindo os ativos de TI, recursos compartilhados, despesas gerais, serviços prestados externamente, pessoas, seguros e licenças;
- Repartir os custos indiretos e alocação de custos diretos de serviços;
- Efetivo controle financeiro e autorização.

Os custos serão orçados em detalhes suficientes para permitir um controle financeiro eficaz para a tomada de decisão.

Os custos devem ser monitorados e relatados em relação ao orçado.

Revisão das previsões financeiras e gerenciamento dos custos.

Mudanças de serviços devem incluir estimativas de custo e ser aprovado através do processo de gerenciamento da mudança.



Código de Prática

Todas as práticas contábeis devem estar alinhadas com as da organização.

A política deve definir os objetivos a atingir, bem como os detalhes para que o orçamento e contabilidade sejam executadas.

O nível de investimento em processos financeiros deve ser baseado na necessidade dos clientes, prestador e fornecedores de dados financeiros.

Orçamento deve levar em conta as alterações previstas para os serviços e o gerenciamento dos déficits e/ou variações.

Contabilidade deve ser usada para controlar os custos a um nível acordado de detalhe durante um período de tempo acordado.

Quando a cobrança for usada (Opcional!), o mecanismo para a cobrança deve ser entendida por todas as partes.

Gerenciamento da Capacidade

Objetivo

Assegurar a todo momento a capacidade suficiente para atender as demandas atuais e futuras em função das necessidades de negócio

Produção e manutenção de um Plano de Capacidade que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio

Garantir implantação de medidas proativas para melhorar performance

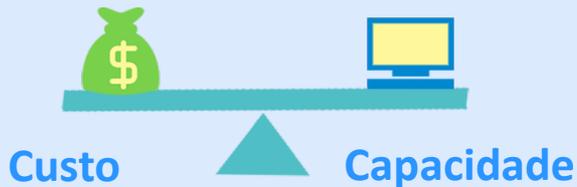


Conceitos Básicos

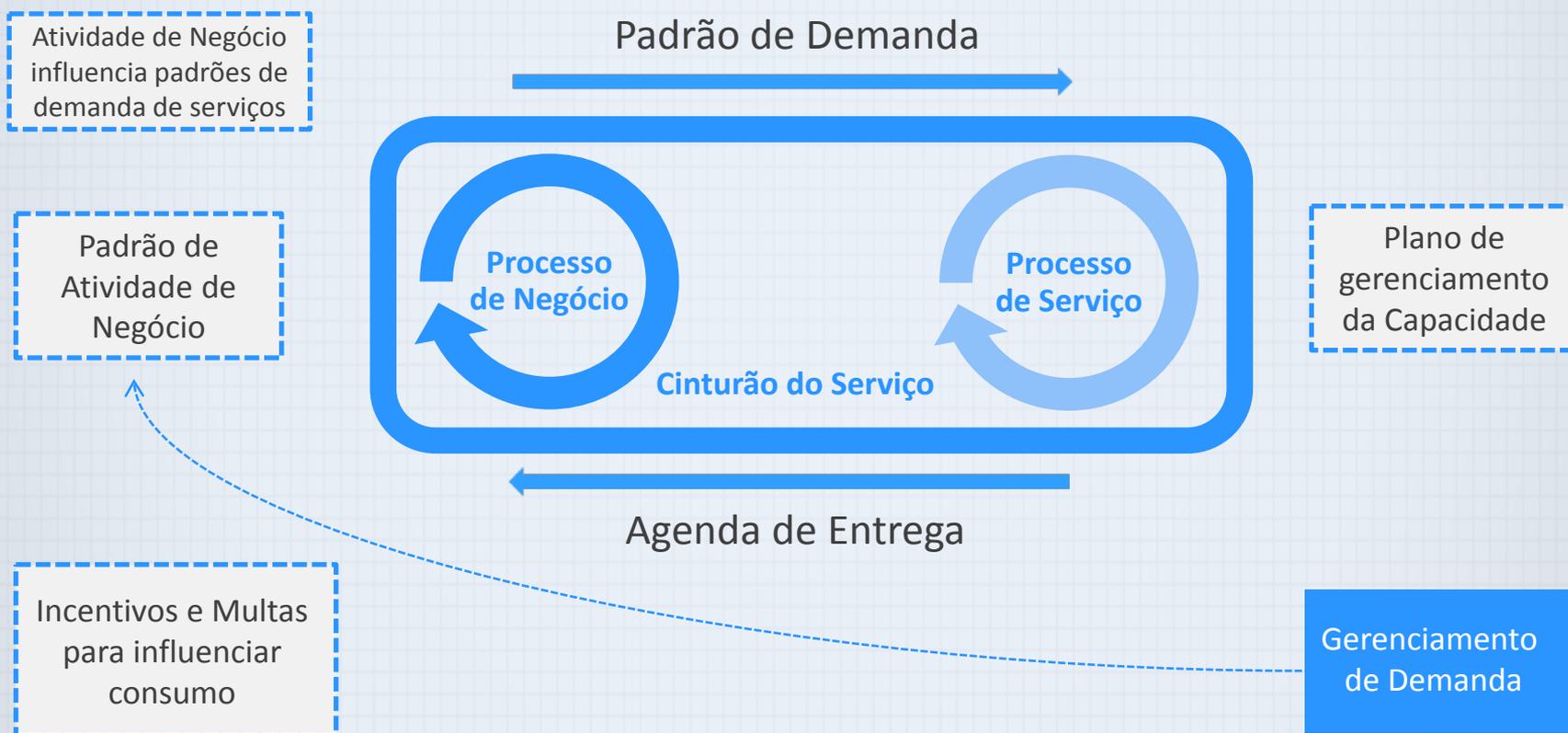
Plano de Capacidade (*Capacity Plan*)

- Níveis de utilização dos recursos
- Necessidades futuras
- Recomendações de custo, benefício, impacto
- Dimensionamento de Aplicação

Balanceamento



Gerenciamento da Demanda baseado em atividades





Requisitos Mínimos

1. Gerenciamento de Capacidade deve produzir e manter um plano de capacidade.

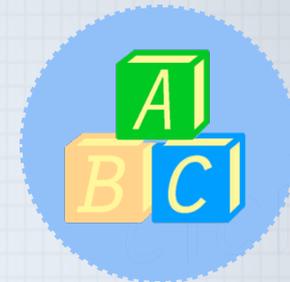
2. Gerenciamento de Capacidade deve atender às necessidades de negócio, incluindo:

- Os requisito de capacidade e desempenho atual e previsto
- Identificação dos prazos, limites e custos para a atualização de serviços;
- Avaliação dos efeitos de upgrades de serviços previstos, os pedidos de mudança, novas tecnologias e técnicas sobre a capacidade;
- Impacto previsto de mudanças externas, por exemplo, legais;
- Dados e processos para permitir a análise da previsão.

3. Os métodos, procedimentos e técnicas devem ser identificados para monitorar a capacidade de serviço, ajustar o desempenho do serviço e fornecer uma capacidade adequada.

Gerenciamento da Segurança da Informação





Conceitos Básicos



Confidencialidade

Princípio de segurança que requer que os dados sejam somente acessados por pessoas autorizadas



Integridade

Garante que os dados e os itens de configuração sejam modificados somente por pessoas e atividades autorizadas



Disponibilidade

Habilidade de um item de Configuração ou Serviço de TI de realizar suas funções acordadas quando são requeridas

Política da Segurança da Informação

1

Visão geral da Política de Segurança da Informação

2

Política de Uso e Abuso dos ativos de TI

3

Políticas de Controle de Acesso

4

Políticas de Controle de Senhas

5

Políticas de e-mail

6

Políticas de acesso à Internet

7

Políticas de antivírus

8

Política de Classificação de Informação

9

Política de Classificação de Documentação

10

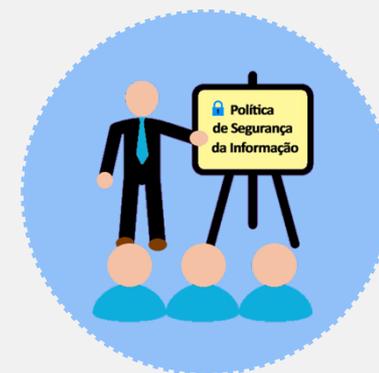
Política de Acesso Remoto

11

Política com relação ao acesso do fornecedor aos serviços, informações e componentes de TI

12

Política de alienação de ativos



Requisitos Mínimos



Direção com autoridade adequada deve aprovar uma política de SI que deve ser comunicada a todo o pessoal relevante e aos clientes, sempre que necessário.

Controles de segurança adequados deve operar para:

Controles de segurança deve ser documentado:s

Implementar os requisitos da política de segurança da informação;

Gerenciar os riscos associados ao acesso ao serviço ou sistema.

A documentação deve descrever os riscos a que os controles se relacionam

O modo de operação e manutenção dos controles.

Resumo



Gerenciamento da Capacidade



Relatos do Serviço



Gerenciamento de Segurança da Informação



Gerenciamento de Orçamento e Contabilização para Serviços de TI



Gerenciamento da Continuidade e Disponibilidade de Serviços



Gerenciamento de Nível de Serviços

Módulo 5

Processo de Relacionamento

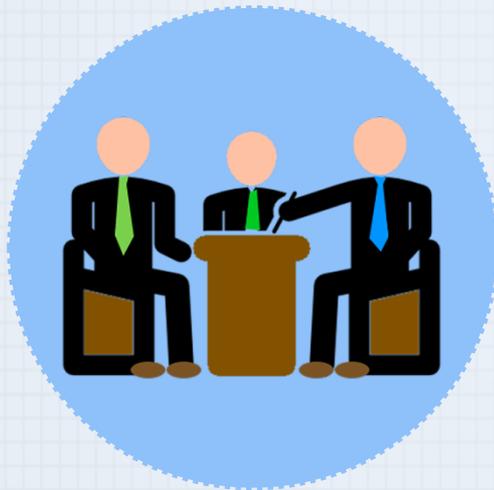
O que veremos neste módulo?



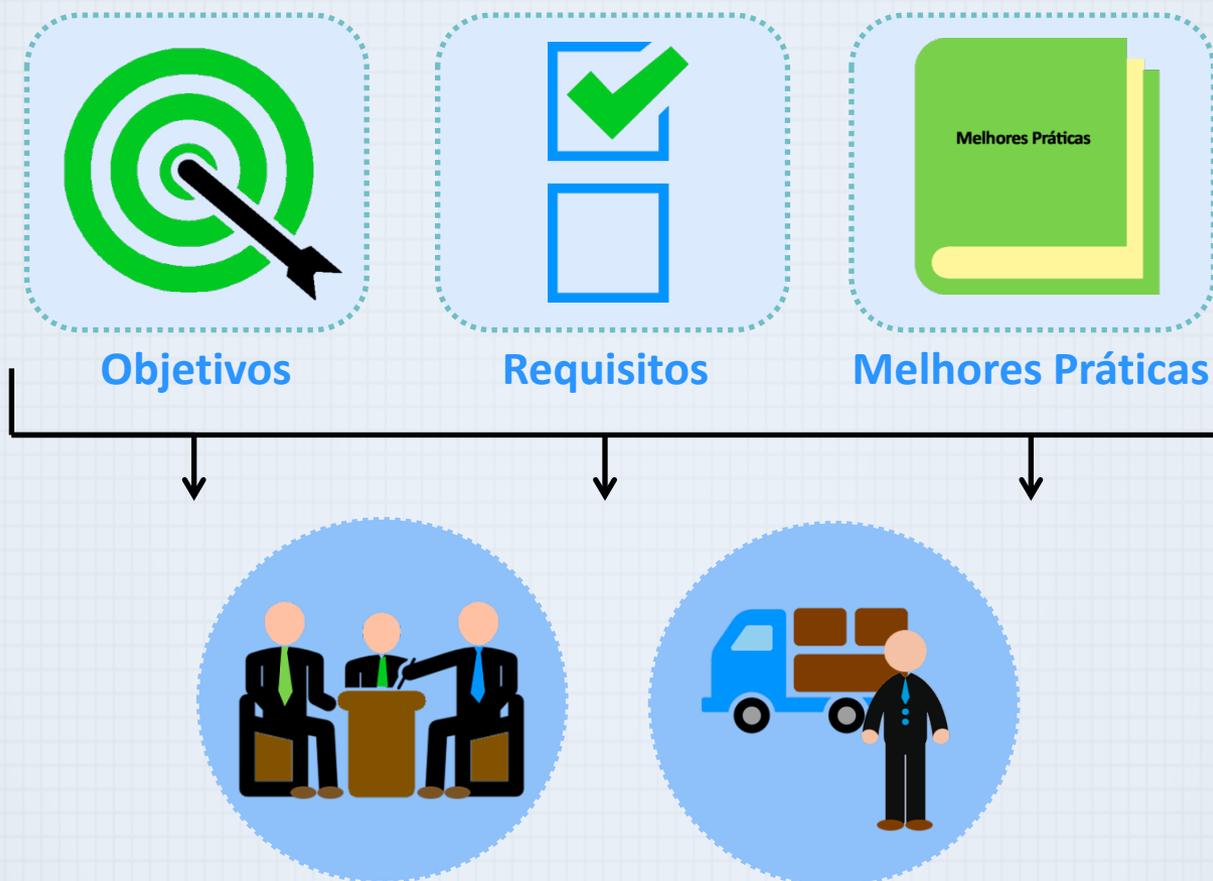
Gerenciamento do Relacionamento de Negócio



Gerenciamento de Fornecedor



Seção 7: Processos de Relacionamento

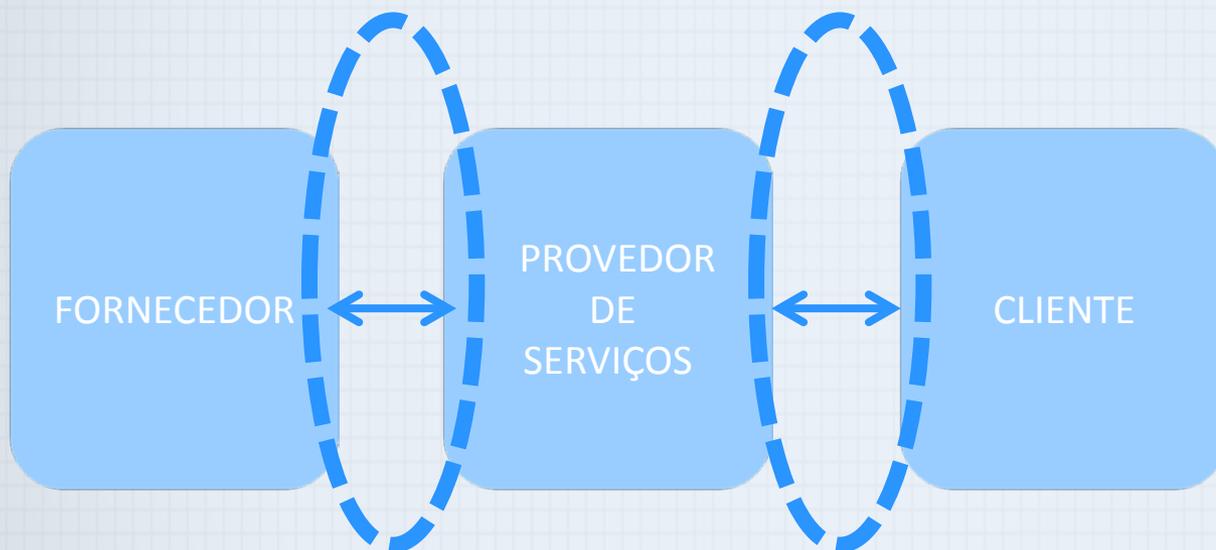


Atividades e Escopo



Gerenciamento de Fornecedores

Gerenciamento do Relacionamento de Negócio



Esses Processos devem assegurar que:



Entendam e atendam as necessidades do negócio;

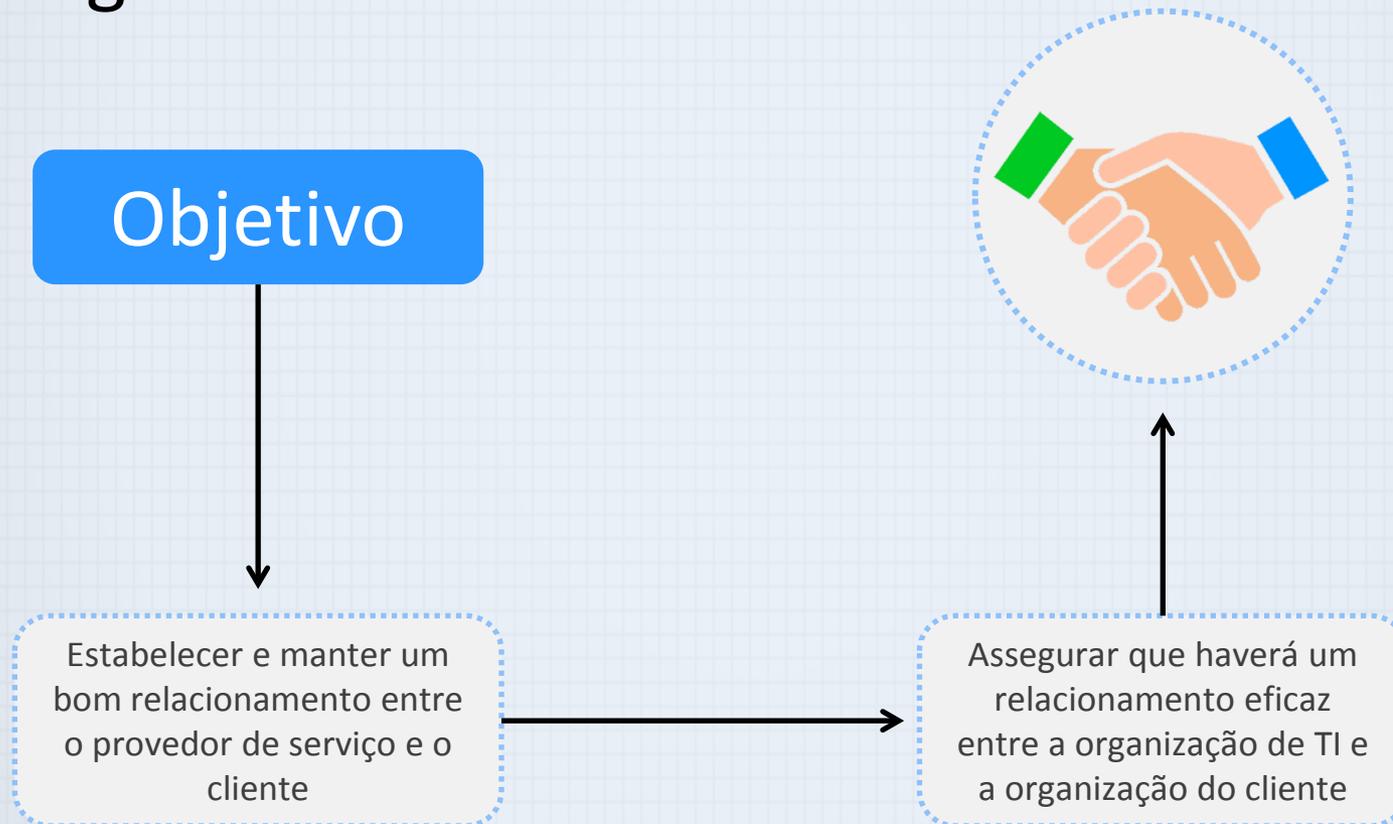
Compreendam as capacidades e as limitações;

Compreendam as responsabilidades e obrigações.



ANS e ANO = Relacionamento Interno
Contrato = Relacionamento Externo

Gerenciamento do Relacionamento de Negócio





Requisitos Mínimos

Um prestador de serviço deve identificar e documentar as partes interessadas e clientes de seus serviços, a fim de estabelecer e manter um bom relacionamento

Prestador de Serviços deve participar de reuniões para discutir:

- Mudanças no escopo do serviço
- Mudanças nos SLAs e nos contratos
- Mudanças nas necessidades atuais e planejadas
- E discutir o desempenho dos serviços

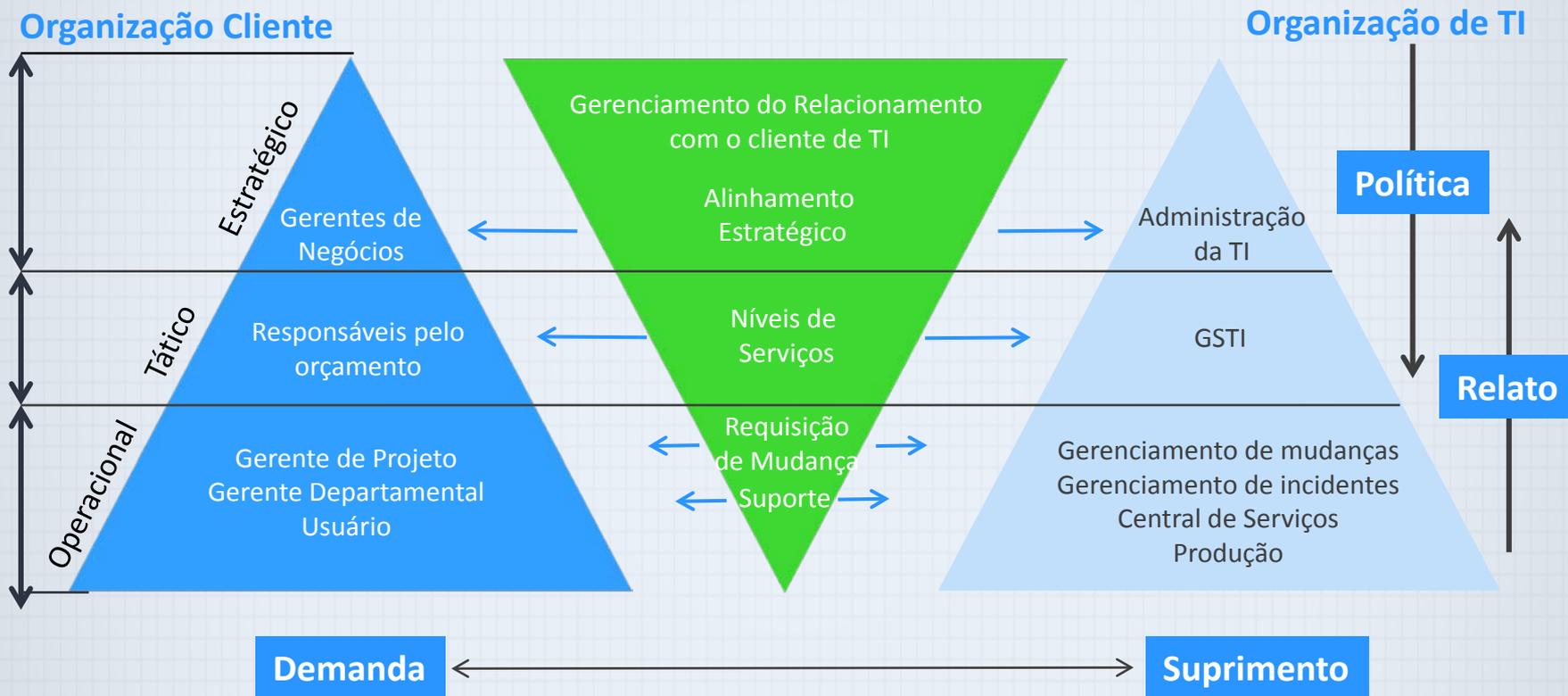
Definir um procedimento de queixas formais, incluindo:

- Registro, investigação e tratamento para solução das queixas
- Relatórios e encerramento formal de todas as queixas
- Procedimento para a escalada de queixas pendentes

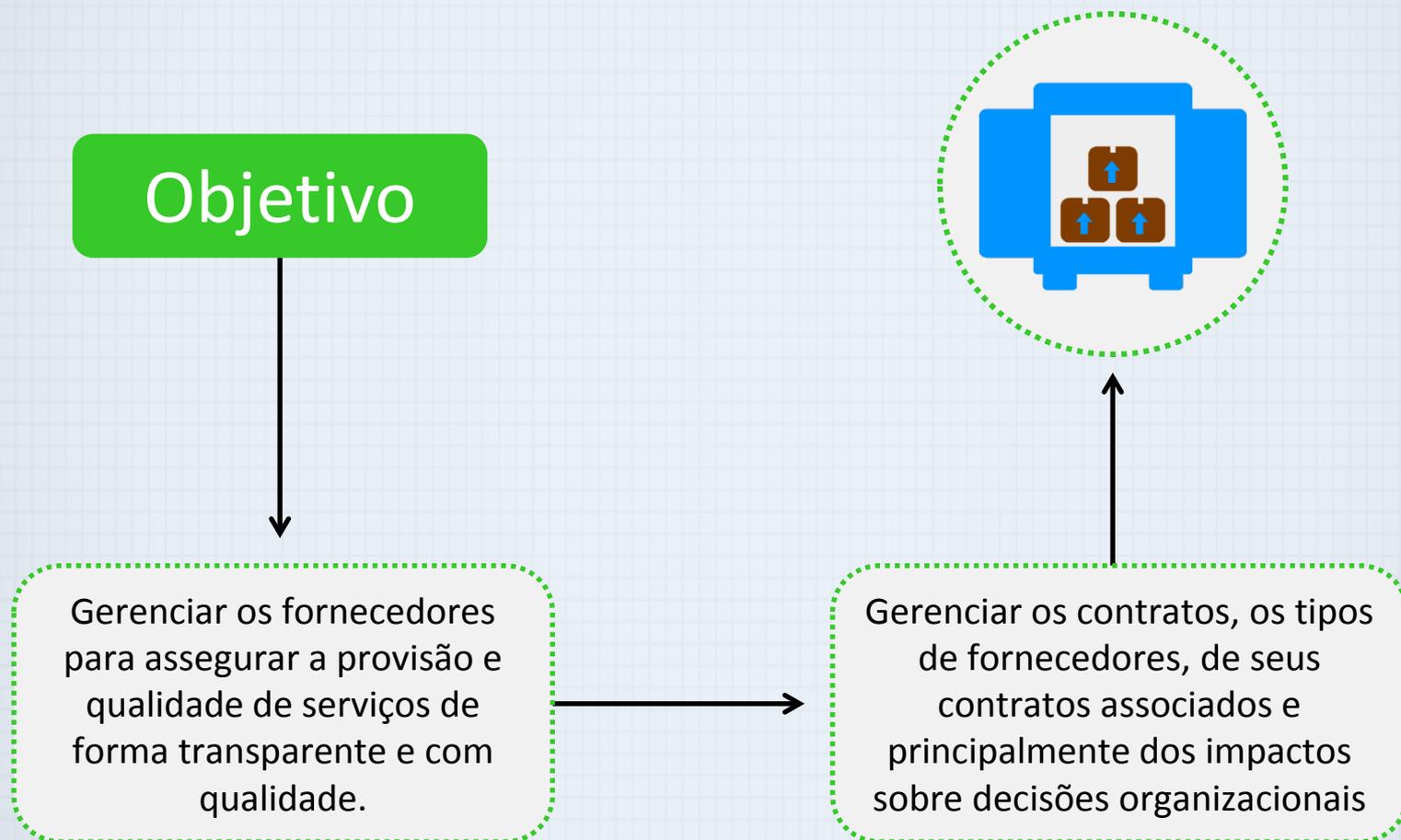
Definir a responsabilidade de gerir a satisfação do cliente e o processo de relacionamento

Processo de gestão dos feedbacks das medições da satisfação dos clientes.

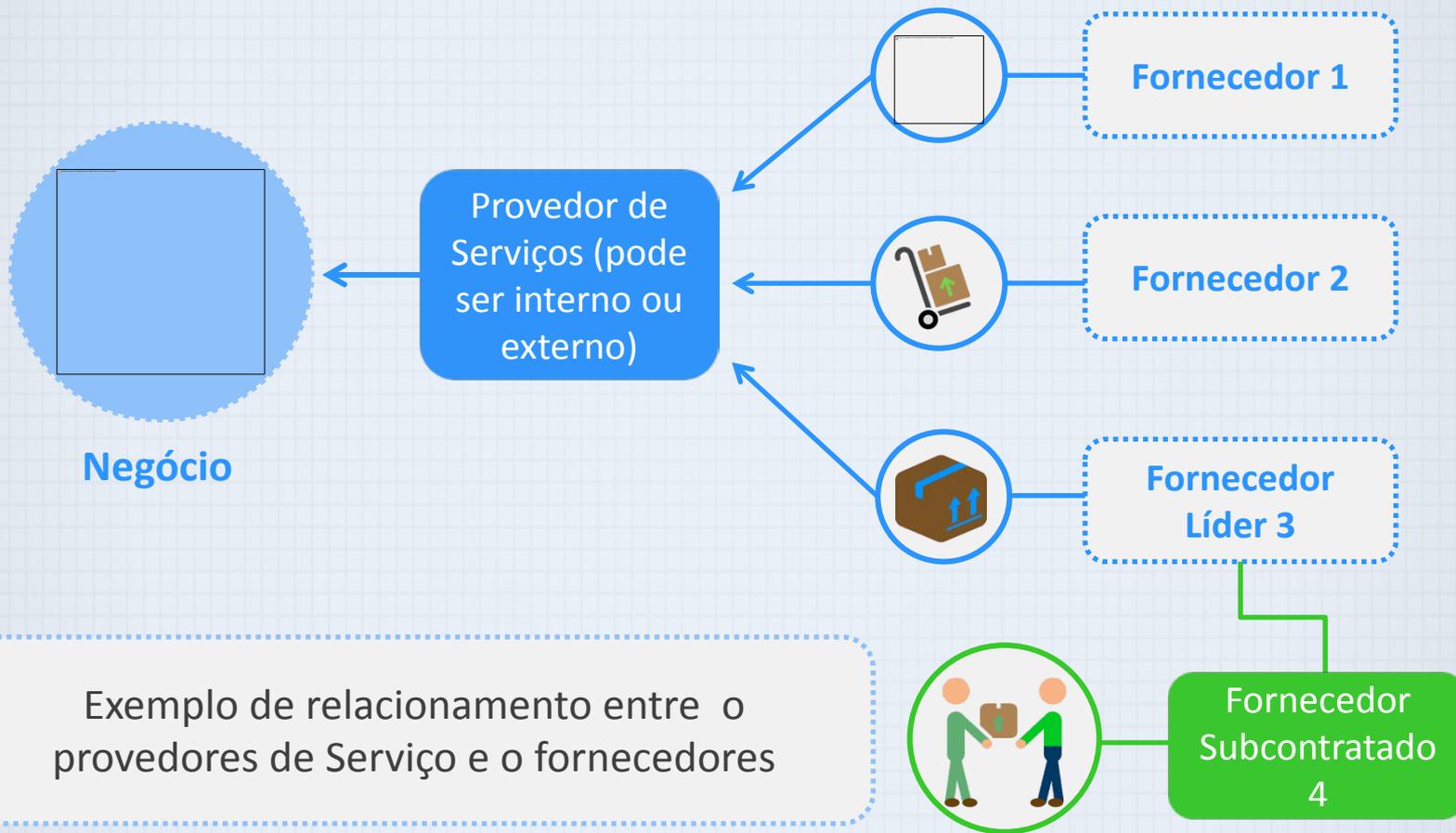
Comunicação



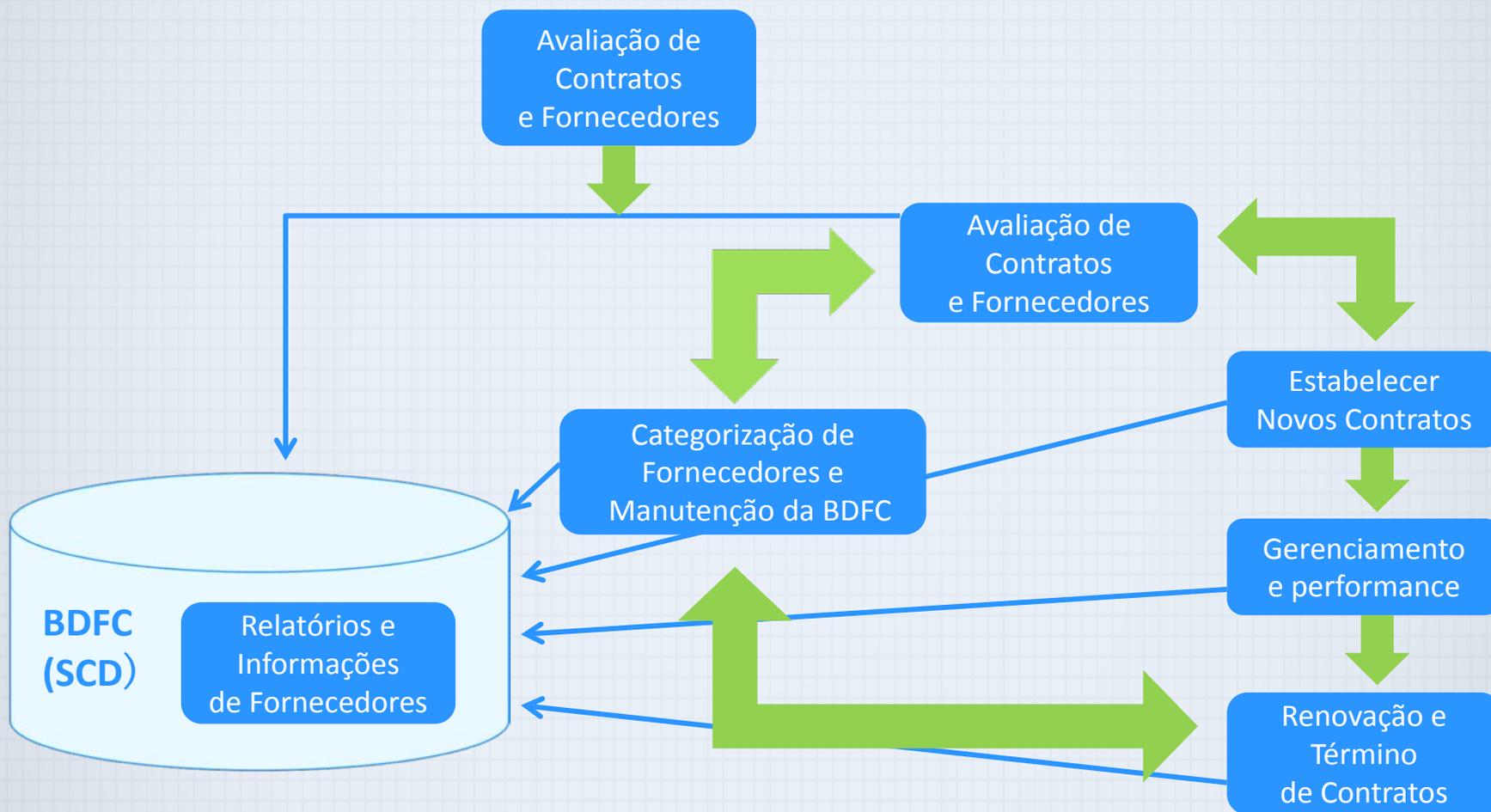
Gerenciamento de Fornecedores



Relacionamento



Base de Dados de Fornecedor e Contrato



Requisitos Mínimos



Devem ser documentados os processos de gerenciamento de fornecedores

Nomear um gestor do contrato responsável por cada fornecedor.

O escopo, o nível de serviço e os processos de comunicação dos serviços prestados devem ser documentados nos SLA.

O SLA com fornecedores devem estar alinhados com os de SLA dos seus clientes.

As interfaces entre os processos utilizados por cada uma das partes devem ser documentada e acordados.

Todos os papéis e as relações entre fornecedores líder e subcontratados devem ser claramente documentados. Fornecedores líder deve ser capaz de demonstrar seus processos para garantir que os fornecedores subcontratados satisfaçam os requisitos contratuais.



Requisitos Mínimos – Parte II

Um processo de revisão de contrato deve existir, pelo menos para:

- No mínimo uma revisão anual
- Garantir que as necessidades do negócio sejam cumpridas
- Garantir que as obrigações contratuais ainda estão sendo cumpridas

Estarão sujeitos aos processos de gerenciamento de mudanças caso seja necessário alterações nos contratos e nos SLAs.

Deve existir processos que lidam com:

- Disputas contratuais
- Encerramento de um serviço
- Transferência para outro terceiro para outro terceiro

O desempenho deve ser monitorado e revisto, comparando com as metas de nível de serviços juntamente com ações de melhorias que devem ser a entrada para um plano de melhoria do serviço.

Resumo



Gerenciamento do Relacionamento de Negócio



Gerenciamento de Fornecedor

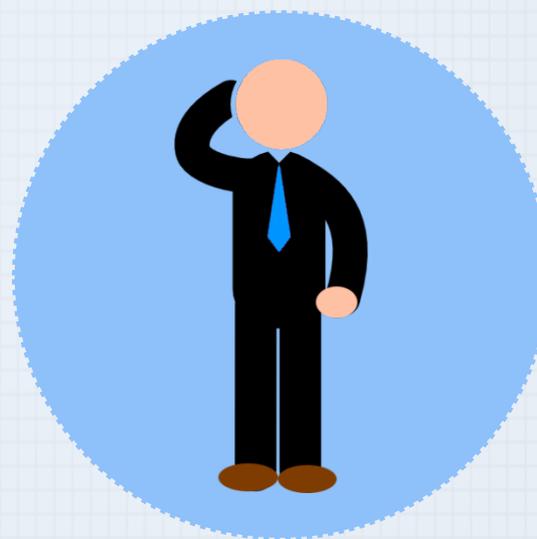
Módulo 6

Processos de Resolução

O que veremos neste módulo?

 Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço

 Gerenciamento de Problemas



Seção 8: Processos de Resolução



Código de Prática

Classificação de Incidente vs Problema

Incidentes: Retorno mais rápido a normalidade

Problema: Identificação da causa raiz e da solução definitiva

Semelhanças e conexões entre Incidentes e Problemas

Priorização igual para Incidentes e Problemas.

Gerenciamento de Problemas desenvolve e mantém soluções alternativas fornecidas para Gerenciamento de Incidentes.

Aspectos a considerar dos Incidentes e Problemas

Prioridade: fator resultante de Urgência e Impacto

Competências da Equipe

Pedidos concorrentes para alocação de recursos

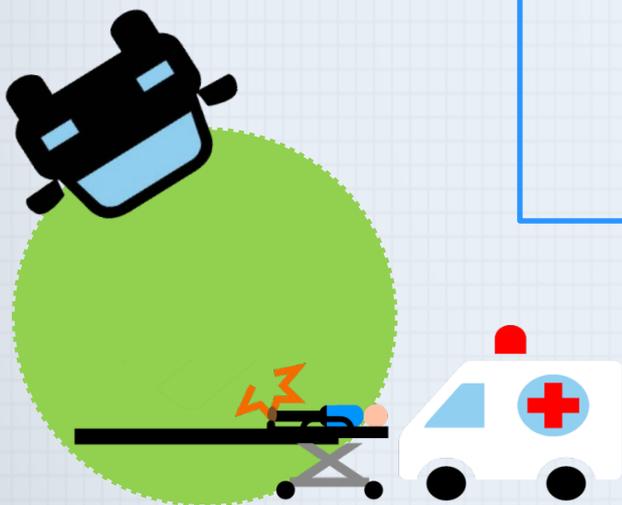
Custos de implementação da resolução

O tempo aproximado para implementar a resolução

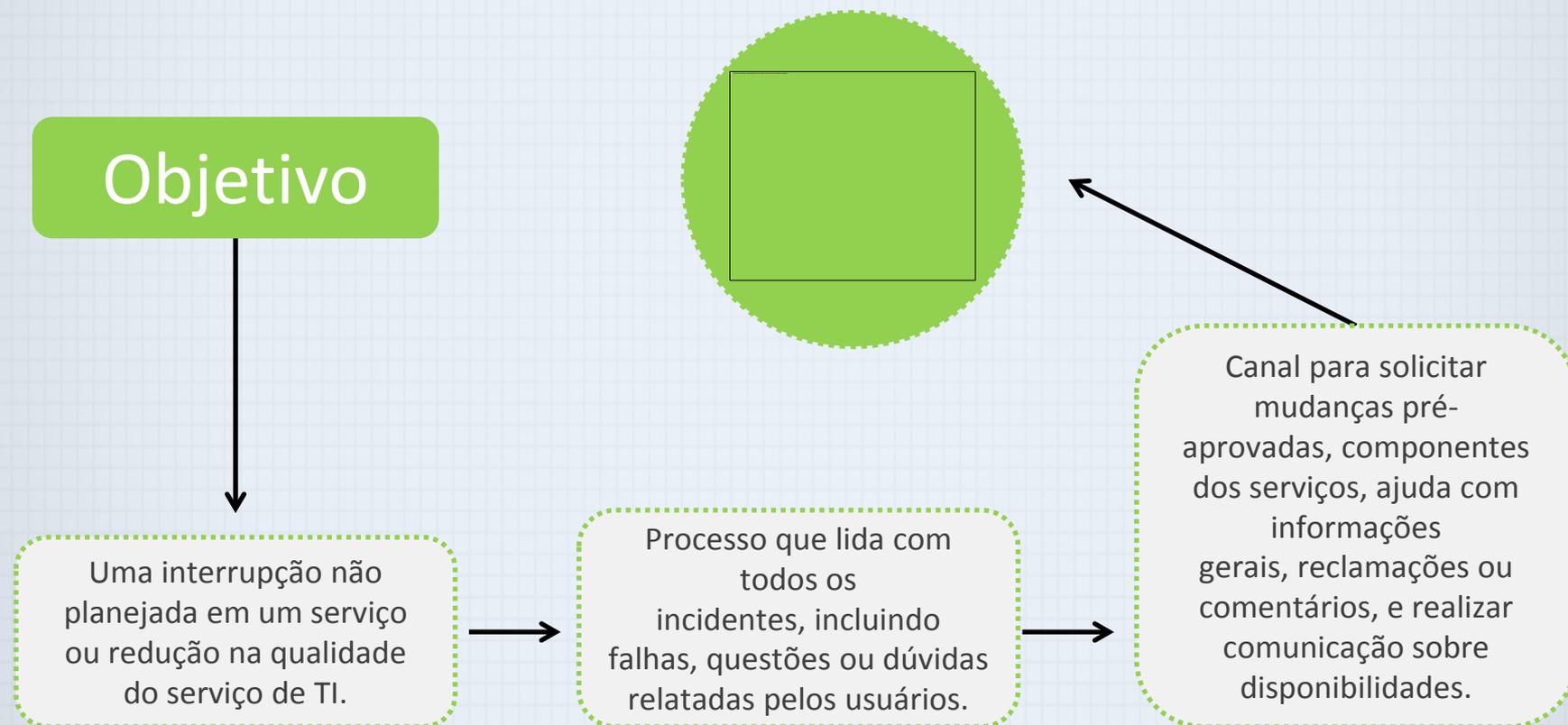
Impacto, urgência e prioridade

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Média	2	3	4
	Baixa	3	4	5

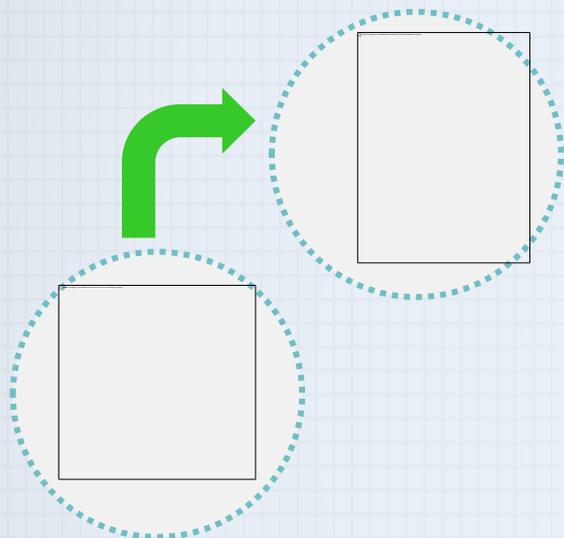
Código de Prioridade	Descrição	Início de Atendimento
1	Crítico	1 hora
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejando	Planejada



Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviço



Termos Fundamentais

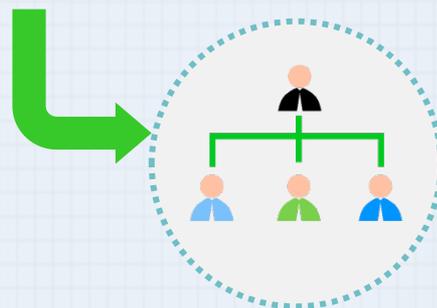


Requisição de Serviço

Normalmente são pequenas mudanças de baixo risco e de baixo custo

Modelos de Requisições

Ocorrem frequentemente e requerem seu atendimento através de maneira consistente



Papéis e Responsabilidade

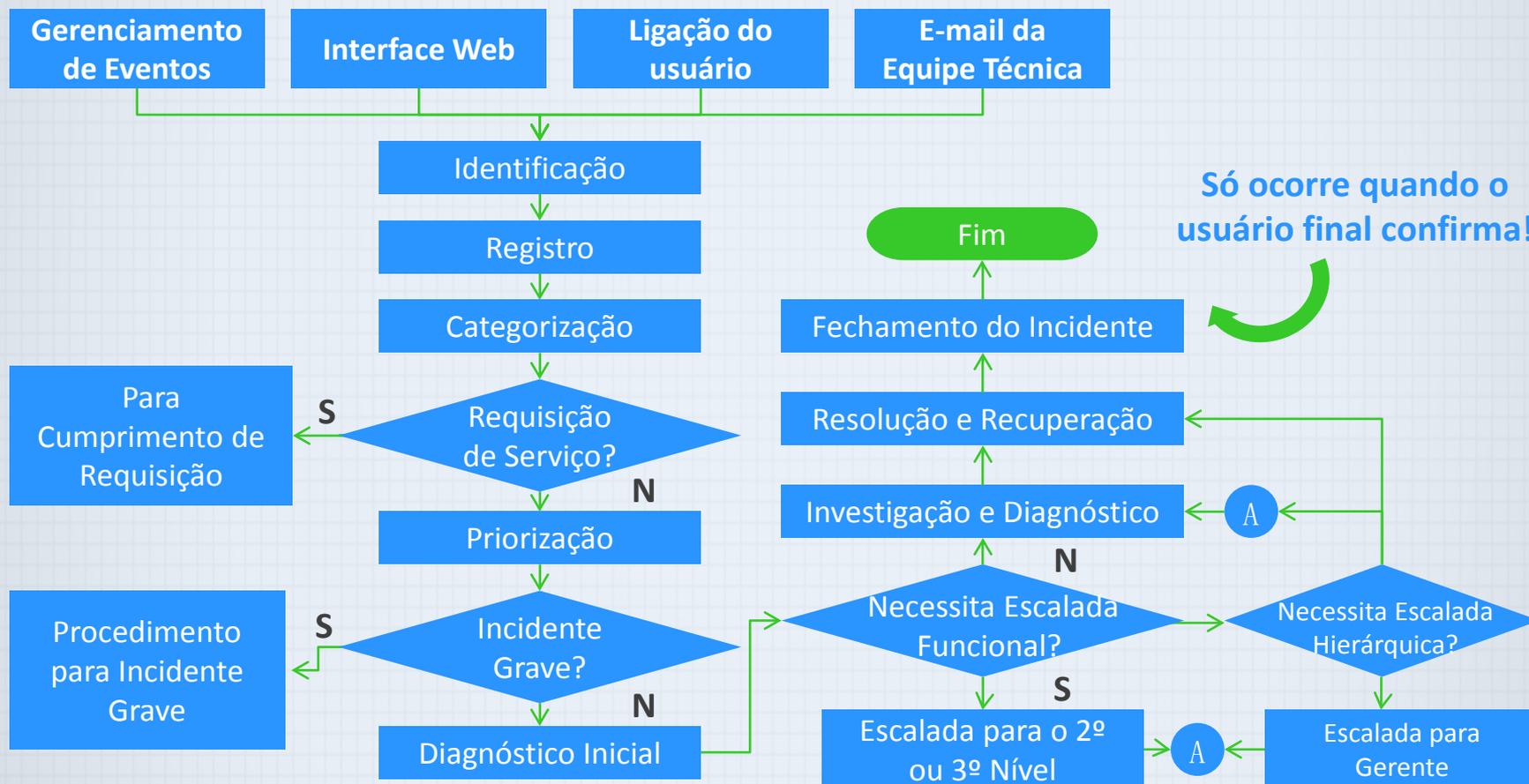
O atendimento inicial é manuseado pelo *Service Desk*

Escalonamento

Funcional

Hierárquico

Processo de Incidentes



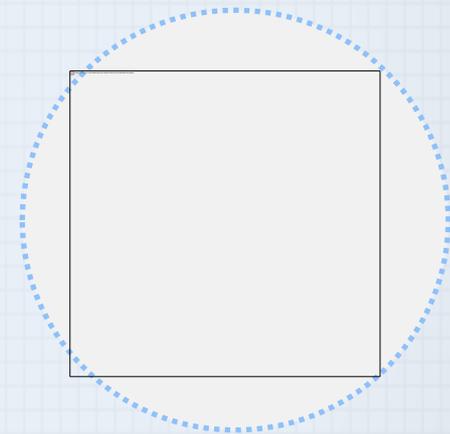
Incidente Grave (*Major Incident*)

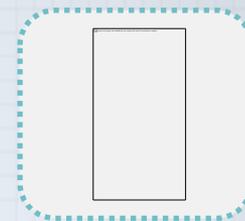
Procedimento separado

Não é um problema

Incidentes menos graves podem ser tratados da mesma forma

Nem todos os incidentes graves precisam ser tratados desta forma





Requisitos Mínimos

Todos os incidentes devem ser registrados

Procedimentos para identificação, análise de impacto, classificação, priorização, escalada, resolução e fechamento de incidentes devem ser definidos

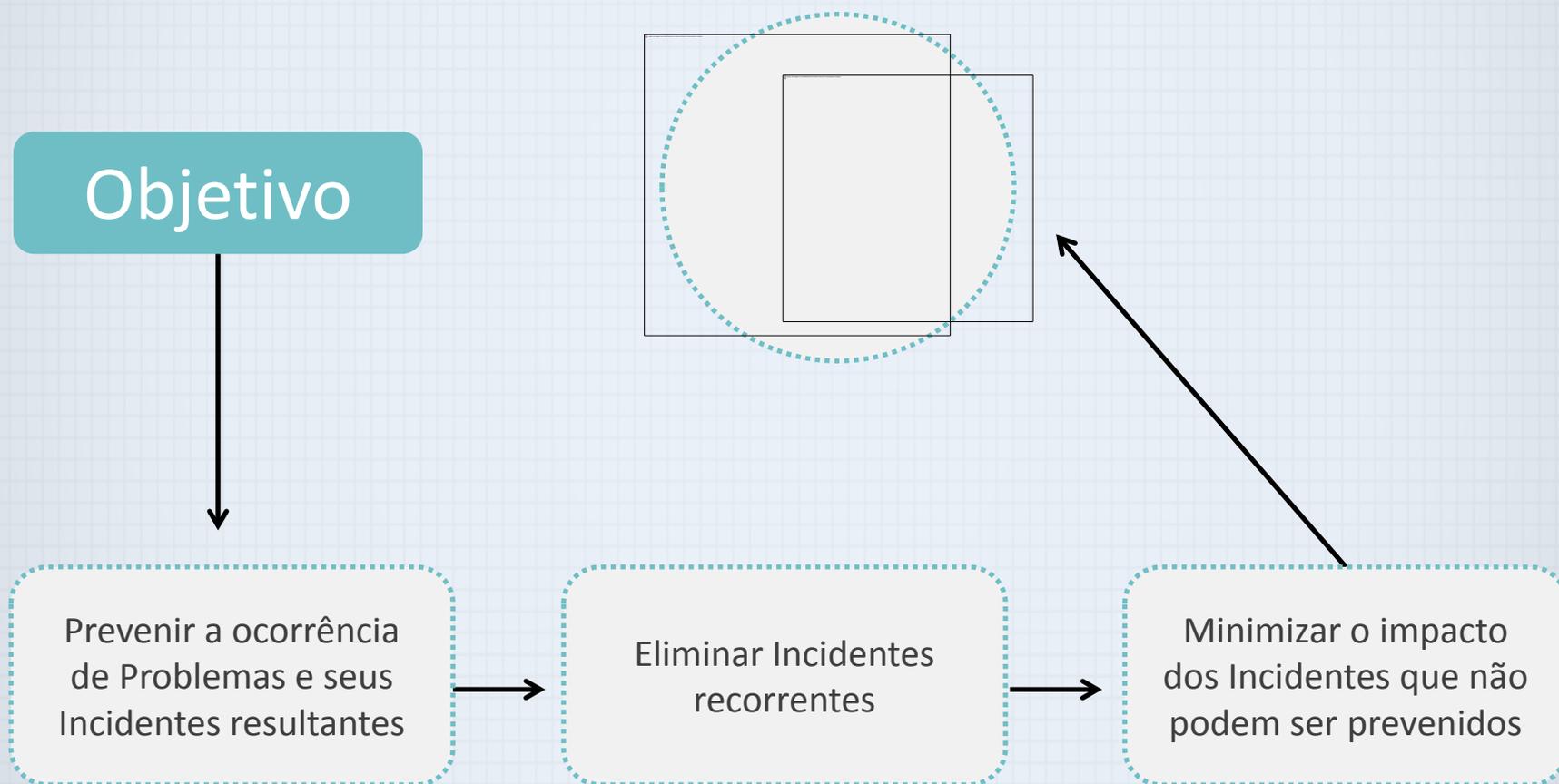
Os clientes devem ser mantidos informados do andamento do processo e alertados ANTES da violação de um ANS ou do surgimento de um novo risco

Todo o pessoal envolvido no gerenciamento de incidentes devem ter acesso as informações relevantes, tais como:

- Erros Conhecidos
- As resoluções de problemas
- Configuration Management Database (CMDB)

Incidentes Graves devem ser geridos de acordo com um processo específico

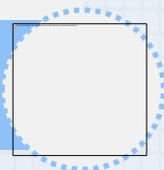
Gerenciamento de Problemas



Terminologia

a causa desconhecida de um ou vários incidentes

Problema



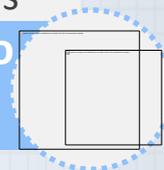
a causa que provoca um ou mais incidentes

Causa-raiz



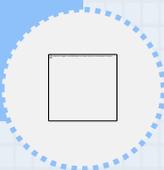
inclui as atividades necessárias para diagnosticar a causa raiz de incidentes

Gerenciamento de problemas



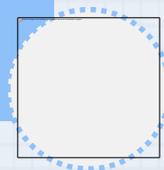
um problema cuja causa foi diagnosticada

Erros Conhecidos



são semelhantes aos do Gerenciamento de Incidentes

Gerenciamento Reativo de Problemas



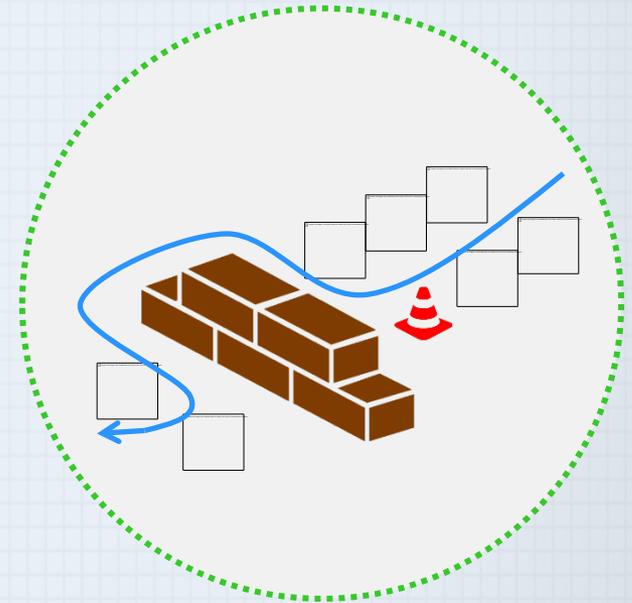
identificar os erros antes que se percam

Gerenciamento Proativo de Problemas:



Solução de Contorno

- ✓ Uma ação que visa a recuperação do serviço de TI que apresentou falhas
- ✓ Mesmo que um solução de contorno seja encontrada, é importante que o registro do problema permaneça aberto



Análise de Tendência

Definição:

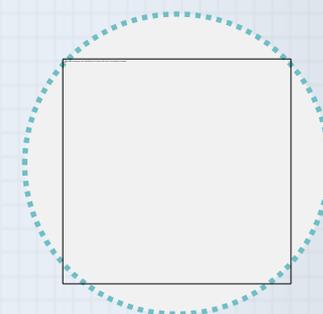
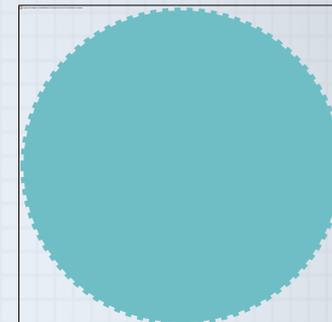
Análise de dados de várias fontes para identificar padrões relacionadas ao tempo.

Exemplos de fontes:

- Quantidade de incidentes semelhantes
- Ferramenta de monitoramento de picos de utilização de recursos

Exemplos de tempo relacionados com os padrões:

- Cada segunda-feira, entre 19h30 e 21h30 é notado um acúmulo de abertura de incidentes relacionados à rede -> **Gerenciamento Reativo de Problemas**
- Todos os dias, entre 2h00 e 4h00 há uma ligeira alta na taxa de utilização de um sistema de informação -> **Gerenciamento Proativo de Problemas**

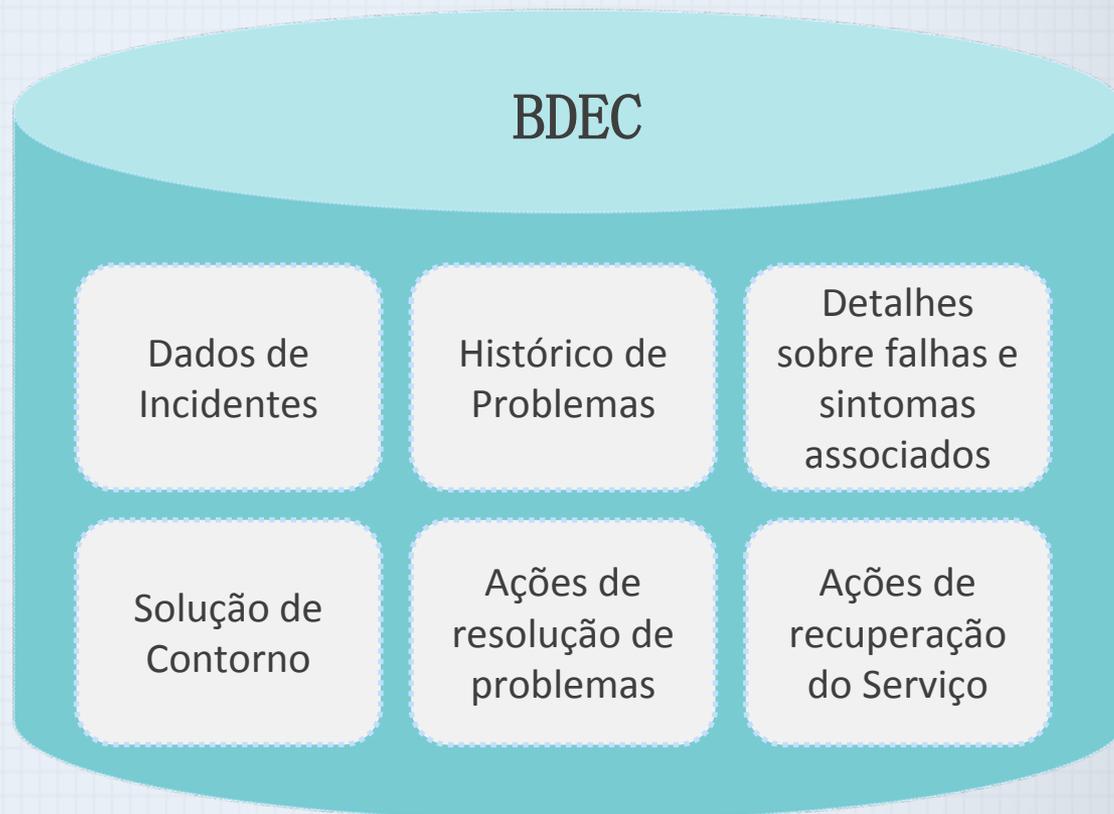


Base de Dados de Erros Conhecidos

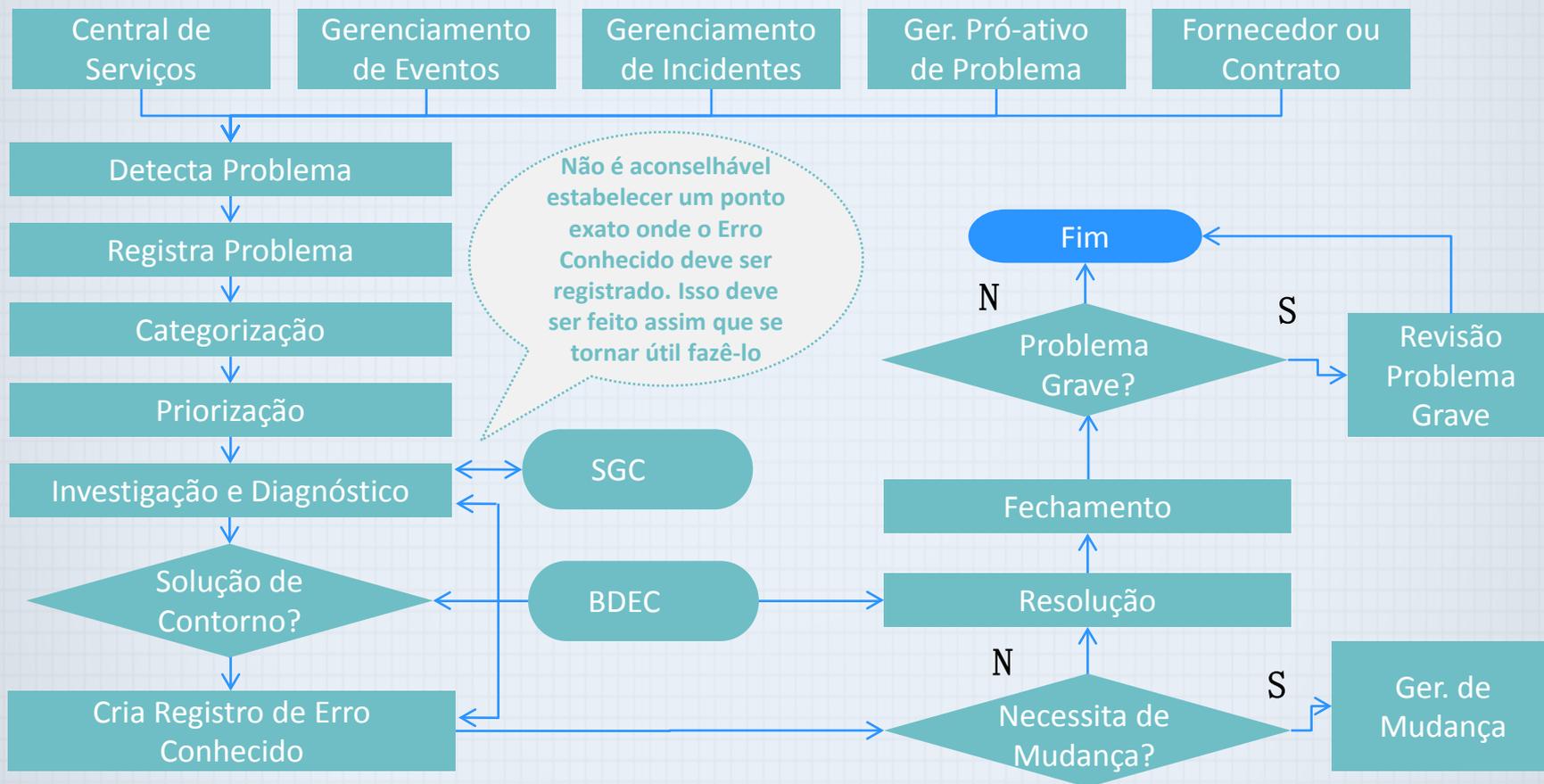
Cuidado com dados duplicados

Sob controle do Ger. De Problemas

Faz parte do BDGC



Gerenciamento Reativo de Problemas





Requisitos Mínimos

ISO/IEC 20000
Specification

Especificação

Todos os problemas identificados devem ser registrados.

Adotar procedimentos para identificar, minimizar ou evitar o impacto dos incidentes e problemas. Eles devem definir o registro, classificação, atualização, escalada hierárquica, resolução e fechamento de todos os problemas.

Tomar ações preventivas para reduzir problemas potenciais, por exemplo, seguindo uma análise de tendências dos tipos e volumes de incidentes. As mudanças necessárias para a correção da causa-raiz dos problemas devem ser encaminhadas para o processo de gerenciamento de mudanças.

Monitorar, revisar e relatar a resolução de problemas para buscar efetividade.

Responsabilizar o gerenciamento de problemas por assegurar que informações atualizadas sobre erros conhecidos e problemas corrigidos estejam disponíveis para o gerenciamento de incidentes.

Registrar e inserir no plano de melhorias dos serviços as ações identificadas durante este processo.

Exemplo: Do Problema à Mudança



Resumo



Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Serviços



Gerenciamento de Problemas

Módulo 7

Processos de Controle

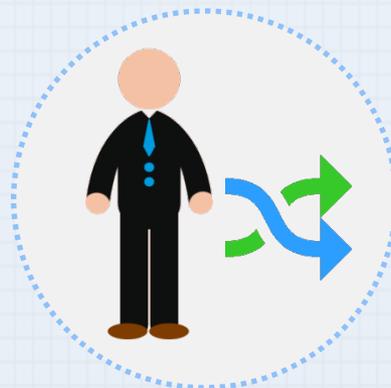
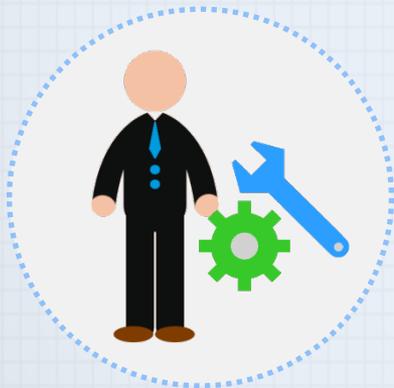
O que veremos neste módulo?



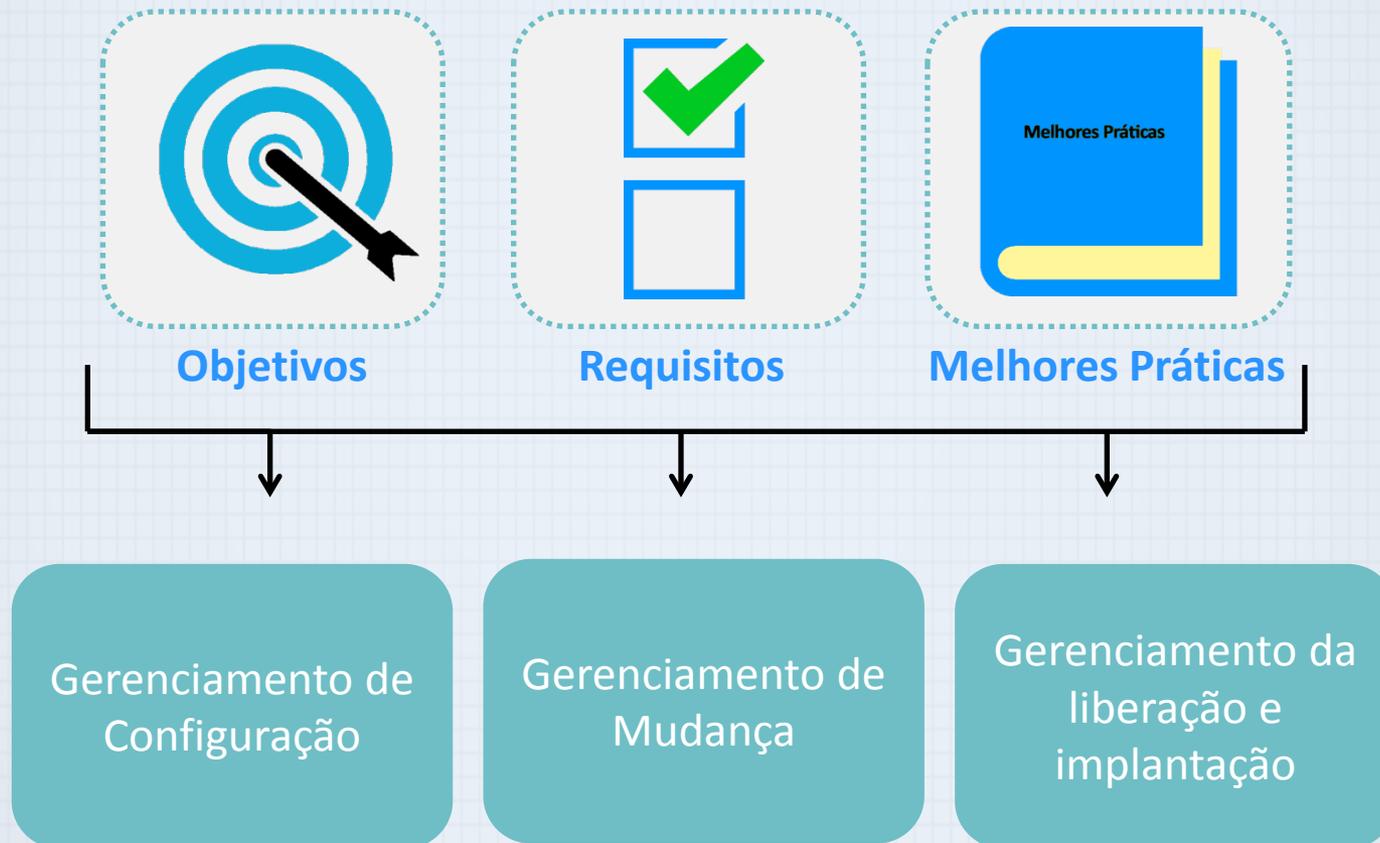
 Gerenciamento de Configuração

 Gerenciamento de Mudanças

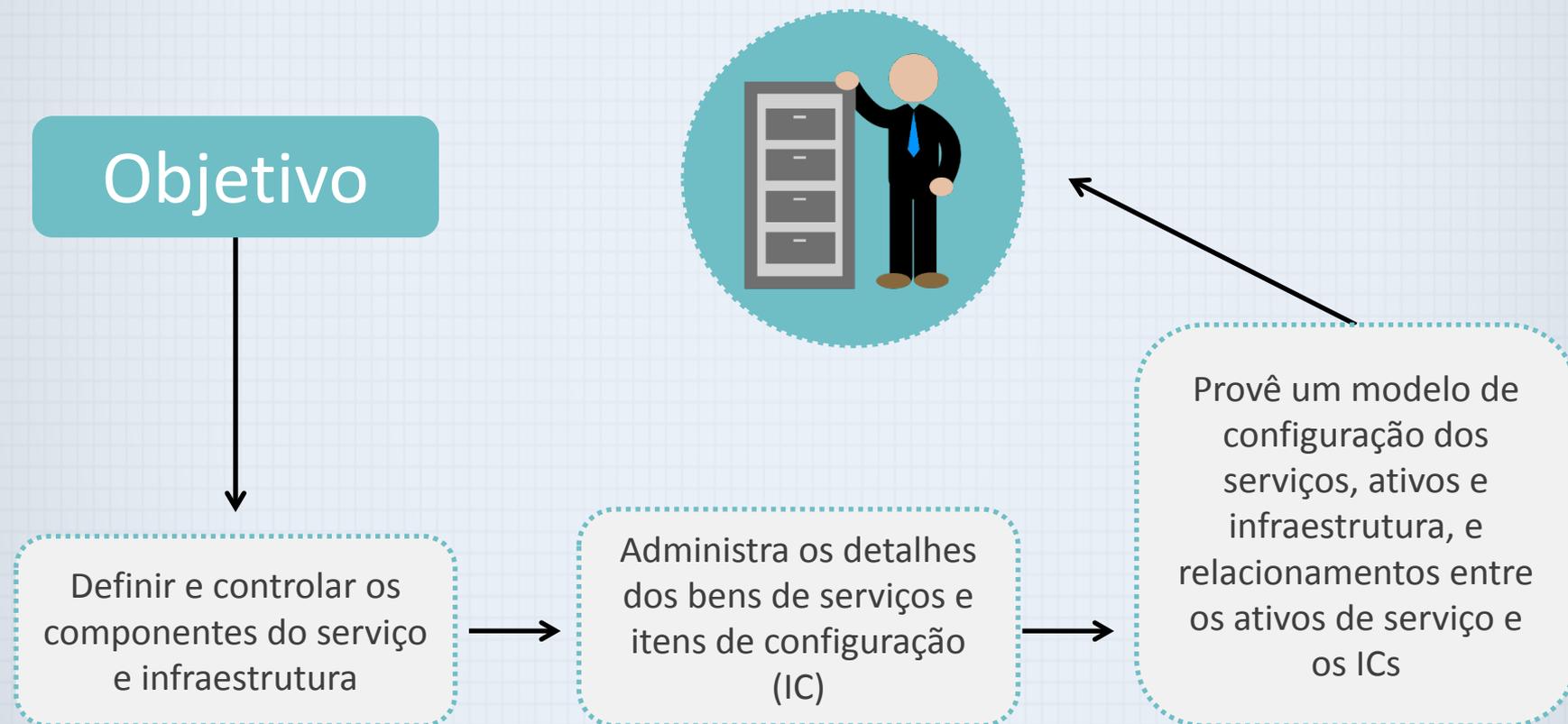
 Gerenciamento de Liberação e Implantação



Seção 9: Processos de Controle

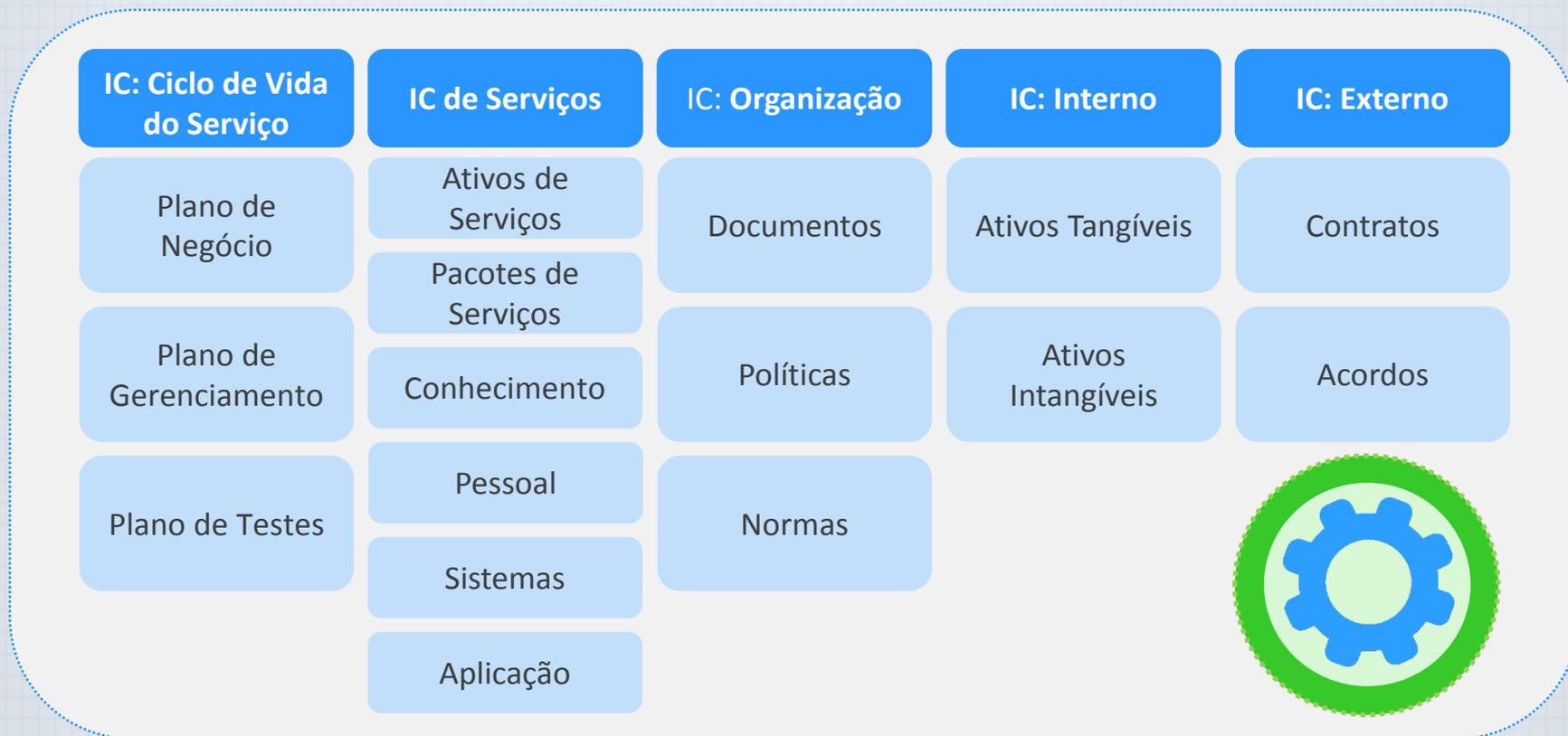


Gerenciamento de Configuração de Serviço

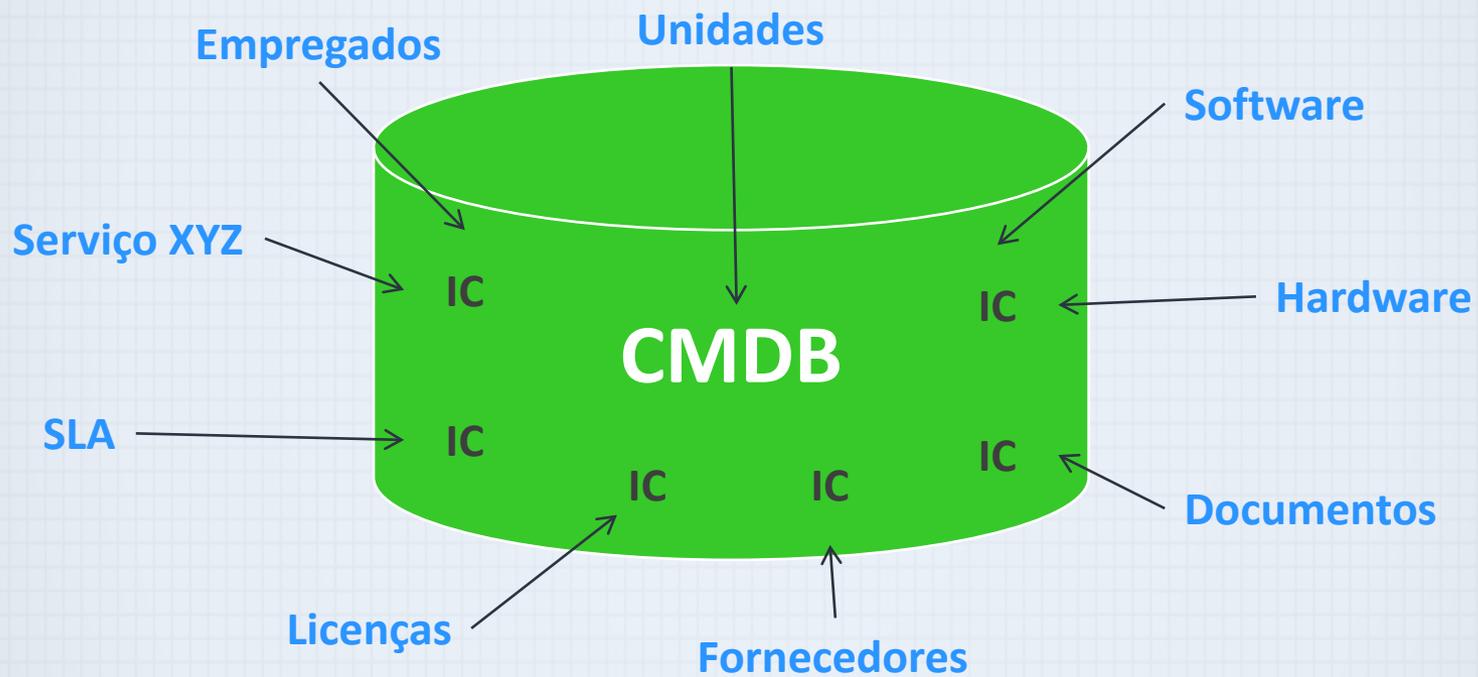


Itens de Configuração

Ativo ou componente de serviço: Controlado sob o processo de Gerenciamento de Configuração



Sistema de Gerenciamento de Configuração



Sistema de Gerenciamento de Configuração

Linha de Base da Configuração

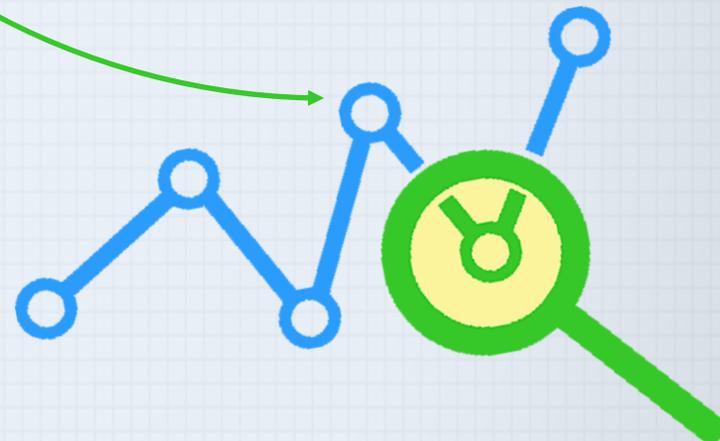
Contém os detalhes de configuração que foram capturados em um ponto específico no tempo

A captura é feita

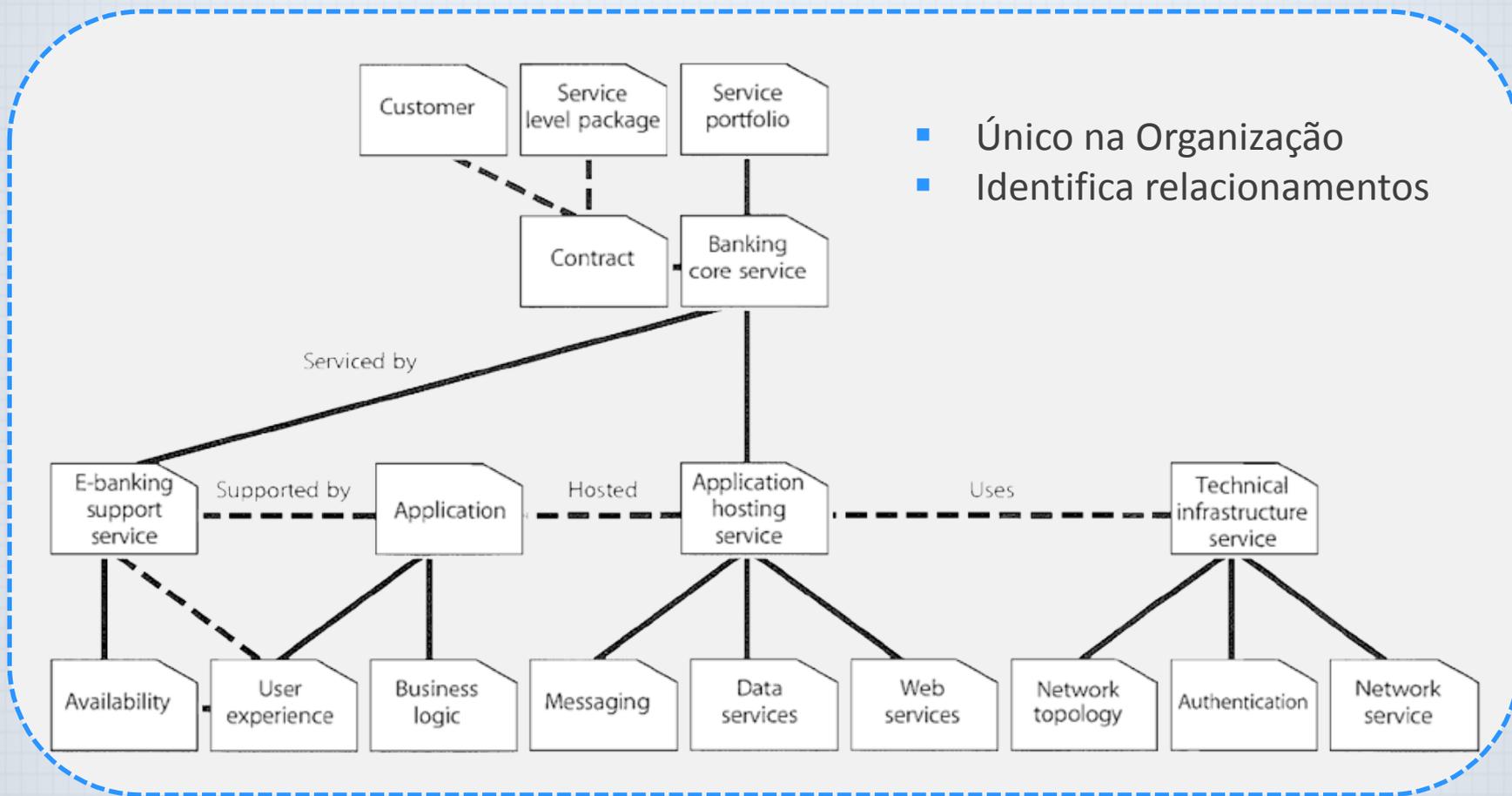
- tanto na estrutura;
- no conteúdo;
- como nos detalhes de uma configuração.

E representa

- um conjunto de ICs relacionados entre si.



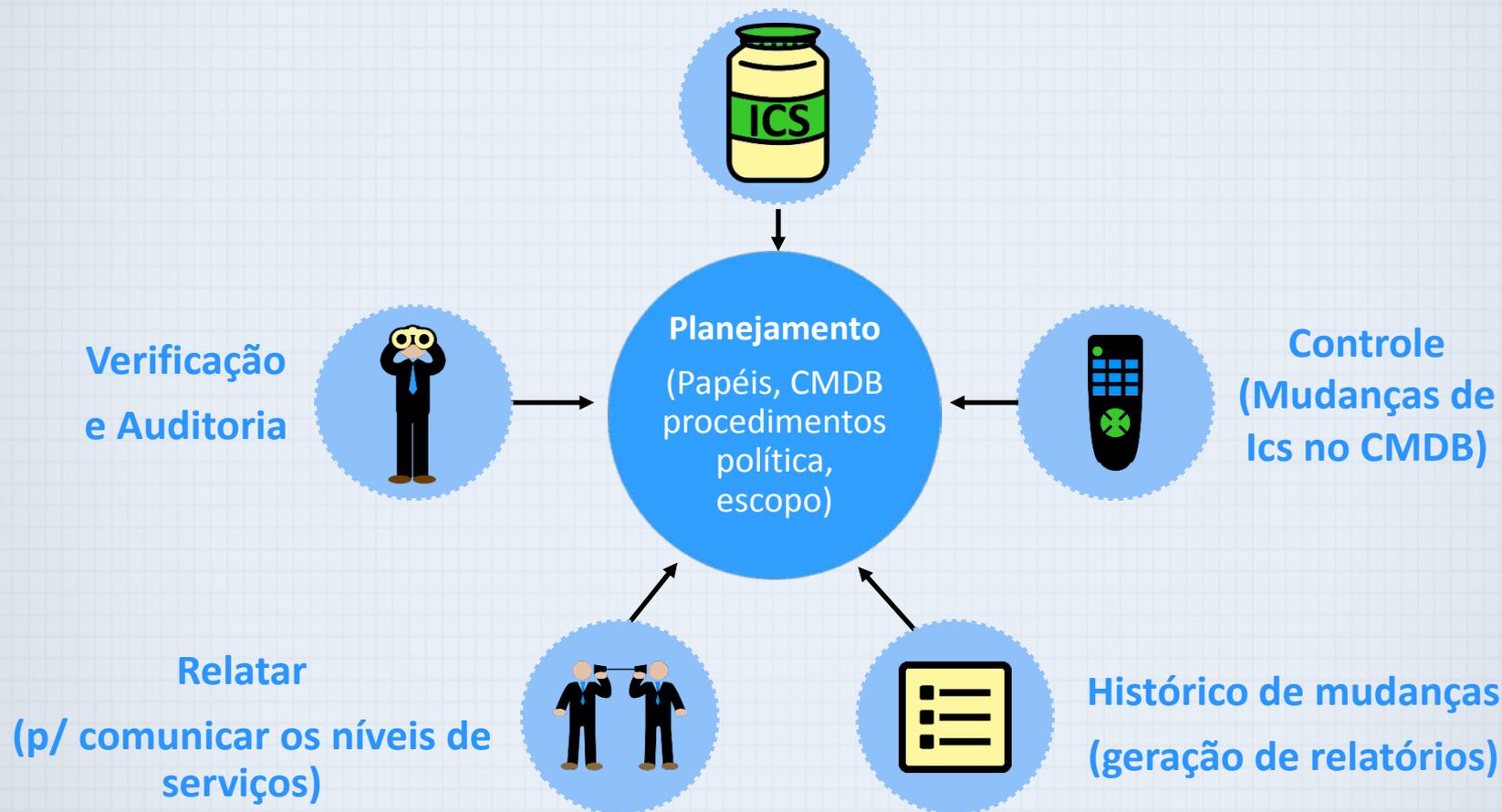
Exemplo de Configuração de um Serviço



- Único na Organização
- Identifica relacionamentos

Atividades do Processo

Identificação (rótulo dos Ics)





Requisitos Mínimos

Deve haver uma abordagem integrada para a gestão de mudança para:

- Apoiar na análise de riscos e de impactos das mudanças planejadas
- Acompanhamento das mudanças em hardware e software

Interface para os processos de contabilidade financeira de ativos.

Deve haver uma política em que se defina o que constitui em um IC

Cada IC deve incluir as relações e documentações p/ o gerenciamento efetivo do serviço

O GC deve fornecer mecanismos de identificação, registro, controle e rastreamento de versões do CI

A baseline do ICs deve ser adotada antes de uma liberação para o ambiente de produção

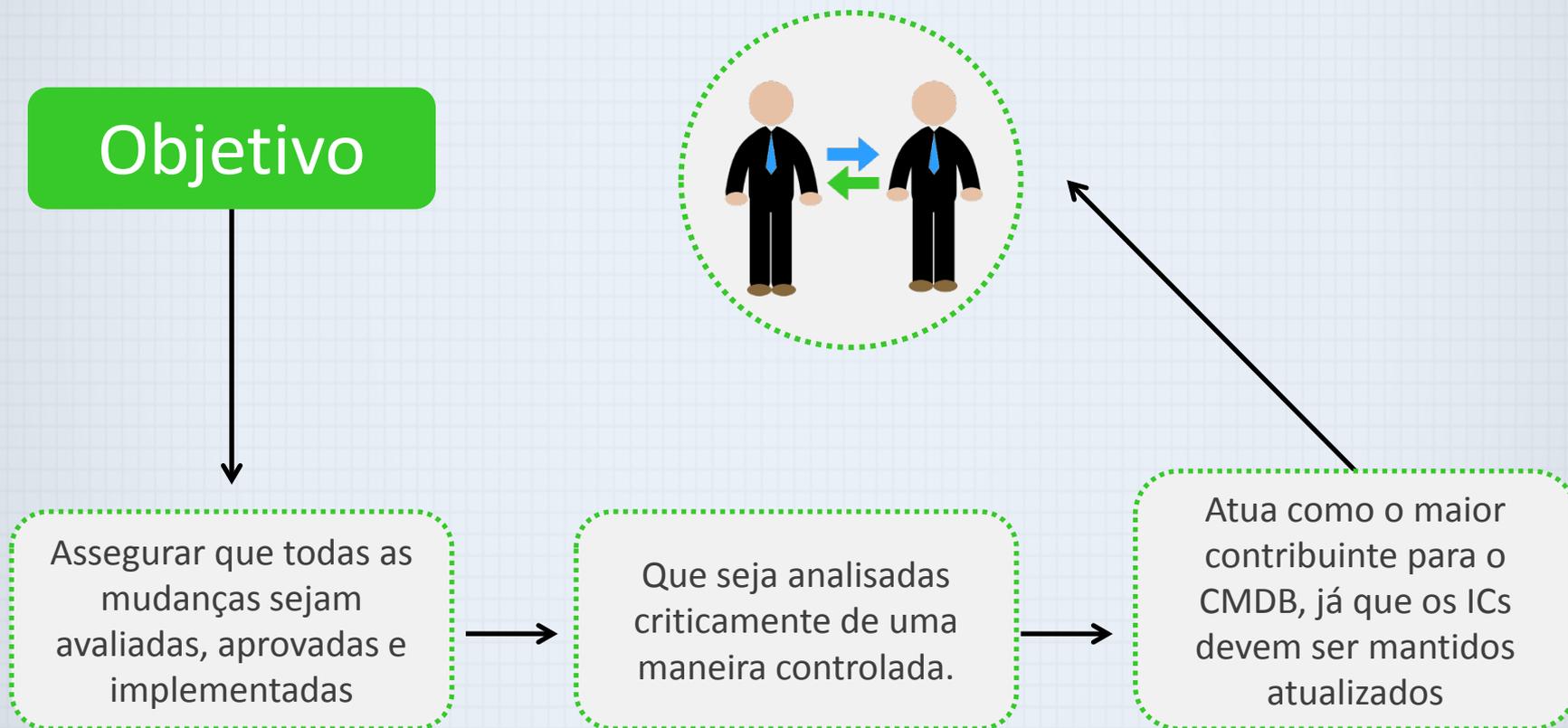
Cópias Master dos ICs digitais armazenadas em uma DML – *Definitive Midia Library*

Todos os ICs devem ser únicos, identificáveis e registrados em um CMDB.

O acesso ao CMDB deve ser controlado.

Os procedimentos de auditoria deve incluir os processo de configuração e o CMDB.

Gerenciamento de Mudança



Tipos de Mudanças

Normal

- Ser avaliada e autorizada
- Documentada antes de ser executada

Padrão

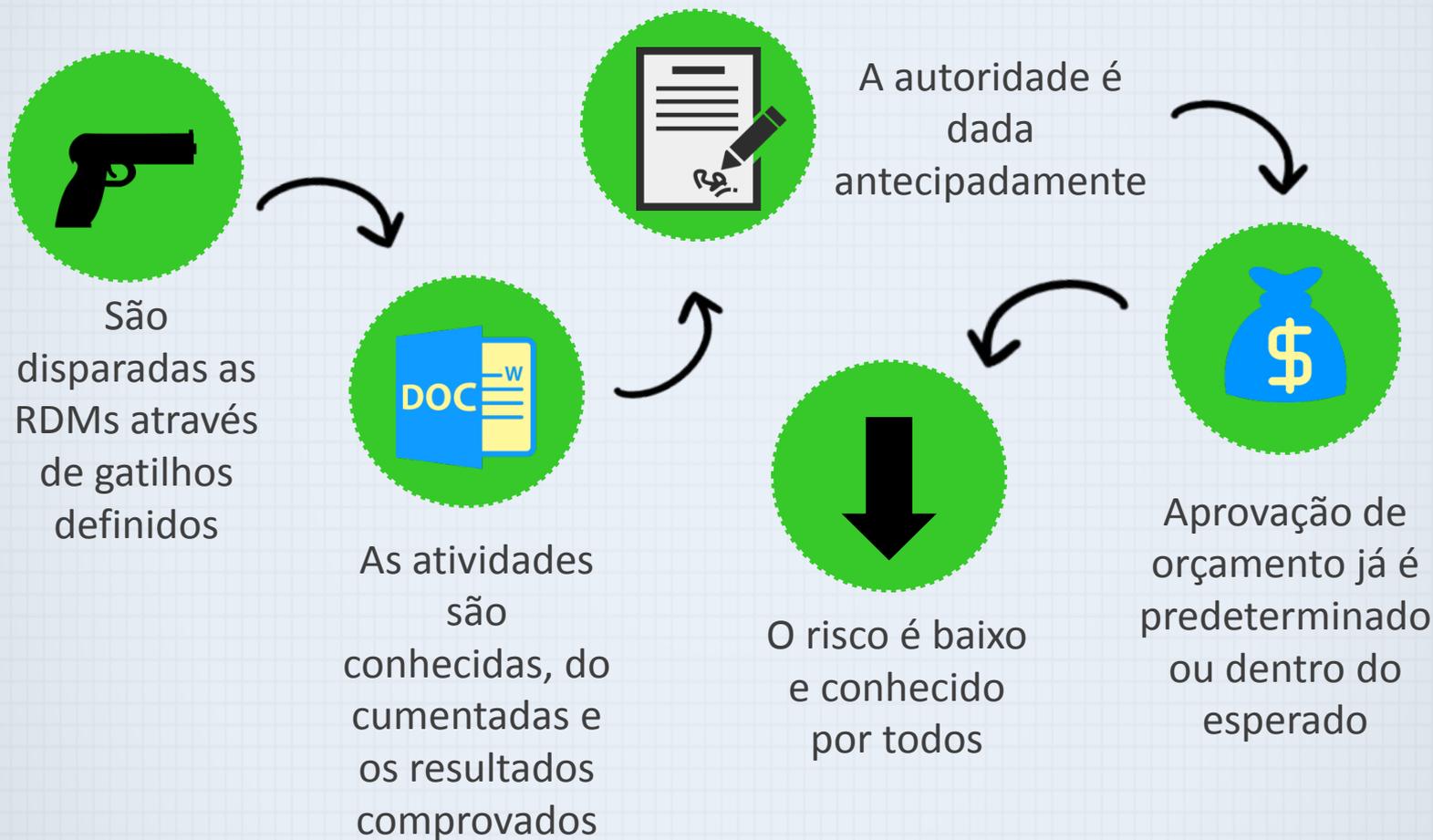
- Abordagem autorizada
- Procedimentos estabelecidos
- Rotineira
- Baixo Impacto
- Segue passos e prazos bem conhecidos

Emergencial

- Procedimento para tratamento de urgência
- Documentação pós-mudança
- Relativas a falhas não previstas e de alto impacto
- Deveriam ser mínimas
- Ainda precisam de autorização do CCM
- Deve ser evitada ao máximo



Mudança Padrão

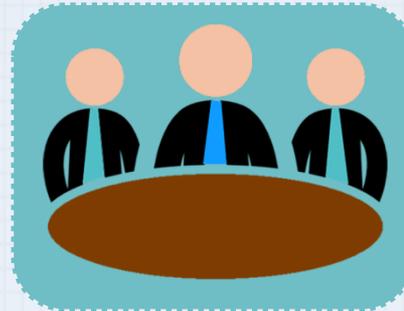


Papéis



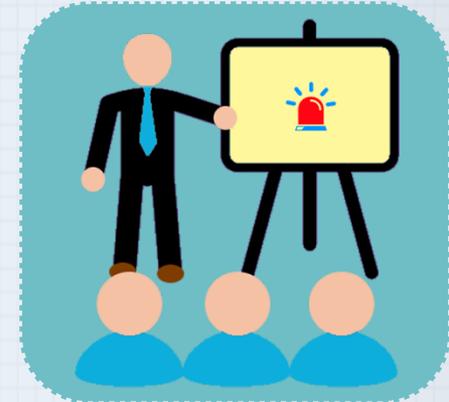
Autoridade de Mudança

É responsável por avaliar e autorizar formalmente cada mudança



CAB – Comitê Consultivo de Mudança (CMM)

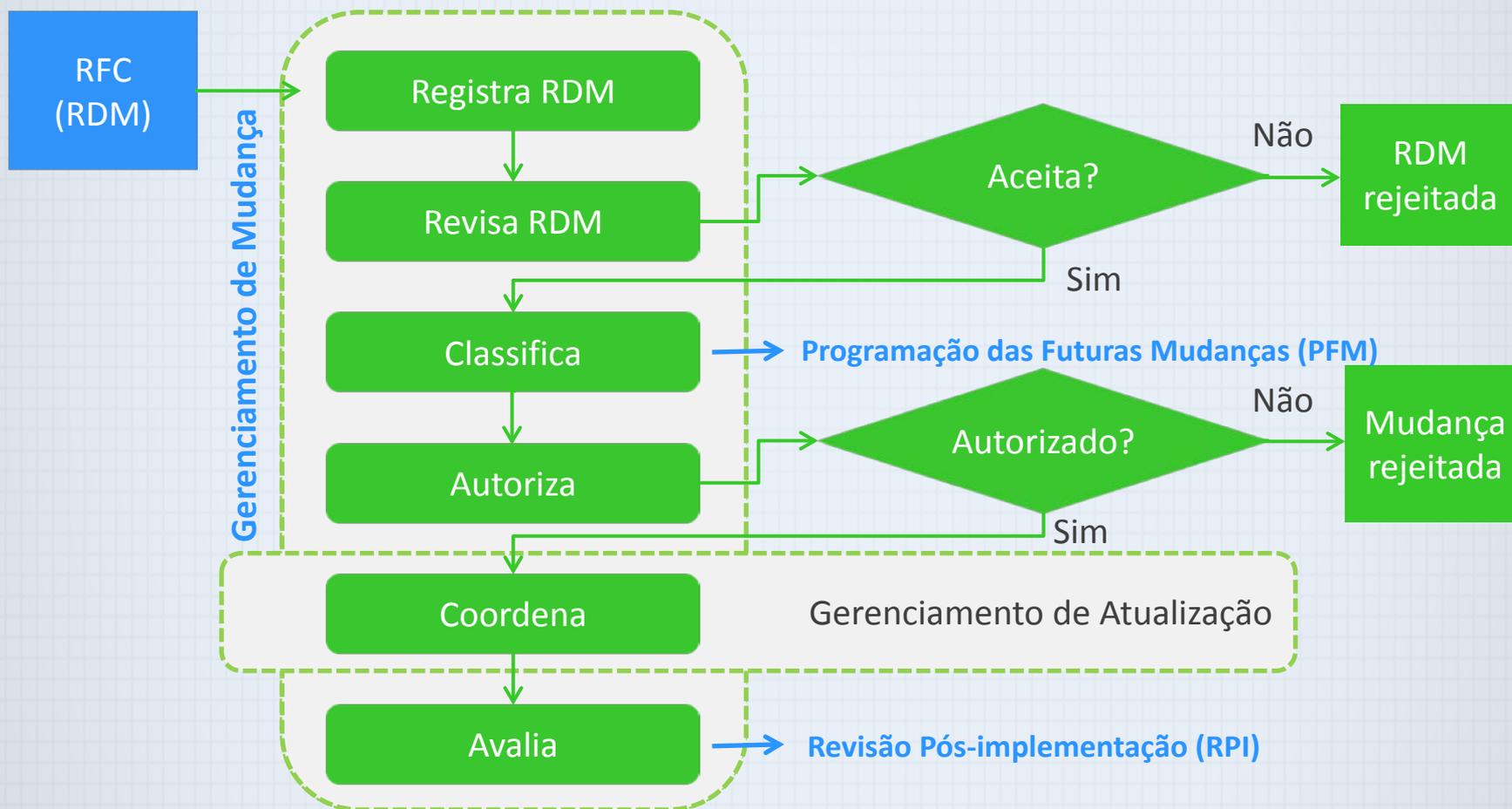
O CAB é um órgão ou um grupo multifuncional criado para avaliar as solicitações de mudanças



CAB/EC – Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCM/ME)

O CAB é um órgão ou um grupo multifuncional criado para avaliar as solicitações de mudanças emergenciais

Atividades





Requisitos Mínimos

As mudanças devem ser definidas claramente e seu escopo documentado.

Todas as solicitações de mudanças devem ser registradas, classificadas e avaliadas quanto ao seu risco, impacto e benefício ao negócio.

O processo deve incluir a maneira pela qual a mudança deve ser revertida ou remediada caso não tenha sucesso.

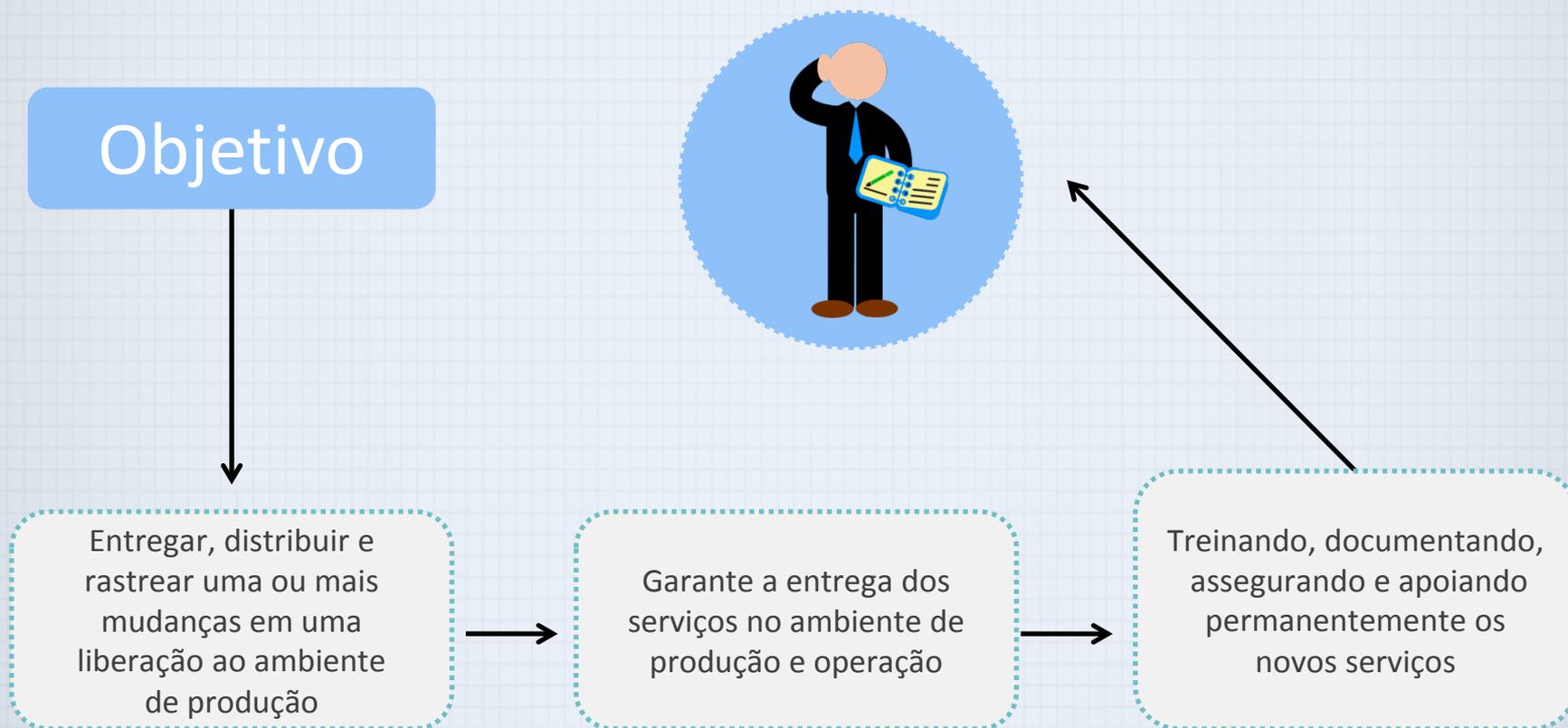
Todas as alterações devem ter a revisão pós implementação (PIR).

Deve haver políticas e procedimentos para controlar a autorização e implementação de mudanças emergenciais.

As datas programadas de execução das mudanças devem ser documentadas, incluindo os detalhes de todas as mudanças (FSC).

Registros das mudanças devem ser analisados regularmente para detectar níveis crescentes de modificação, tipos, frequência, recorrência e outras tendências.

Gerenciamento de Liberação



Termos

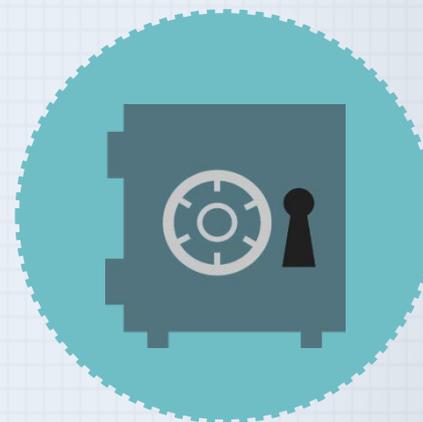
Biblioteca na qual existem versões autorizadas e definitivas de todas as mídias correspondentes de um Item de Configuração – IC que estão descritas em um CMDB. Essas mídias são armazenadas em um local seguro e protegido em formato digital.



DML (*Definitive Media Library*)
ICs Eletrônicos



CMDB
(Informações sobre os ICs)



DHS (*Definitive Hardware Store*)
ICs Físicos

Opções para Liberação



Big Bang

X



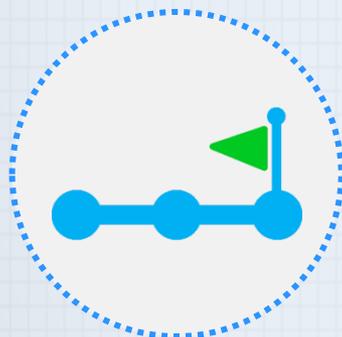
Empurre (*Push*)

X



Automatizada

X



Abordagem Faseada



Puxe (*Pull*)



Manual

Finalidade e Propósito

Definir e aprovar os planos de liberação e implantação;

Assegurar a compatibilidade dos pacotes de liberação;

Registrar as liberações no CMS;

Assegurar que os pacotes possam ser rastreados, instalados, testados, verificados e/ou desinstalados ou retirados do sistema, se for o caso;

Certificar que as mudanças sejam gerenciadas;

Gravar e gerir os desvios, os riscos;

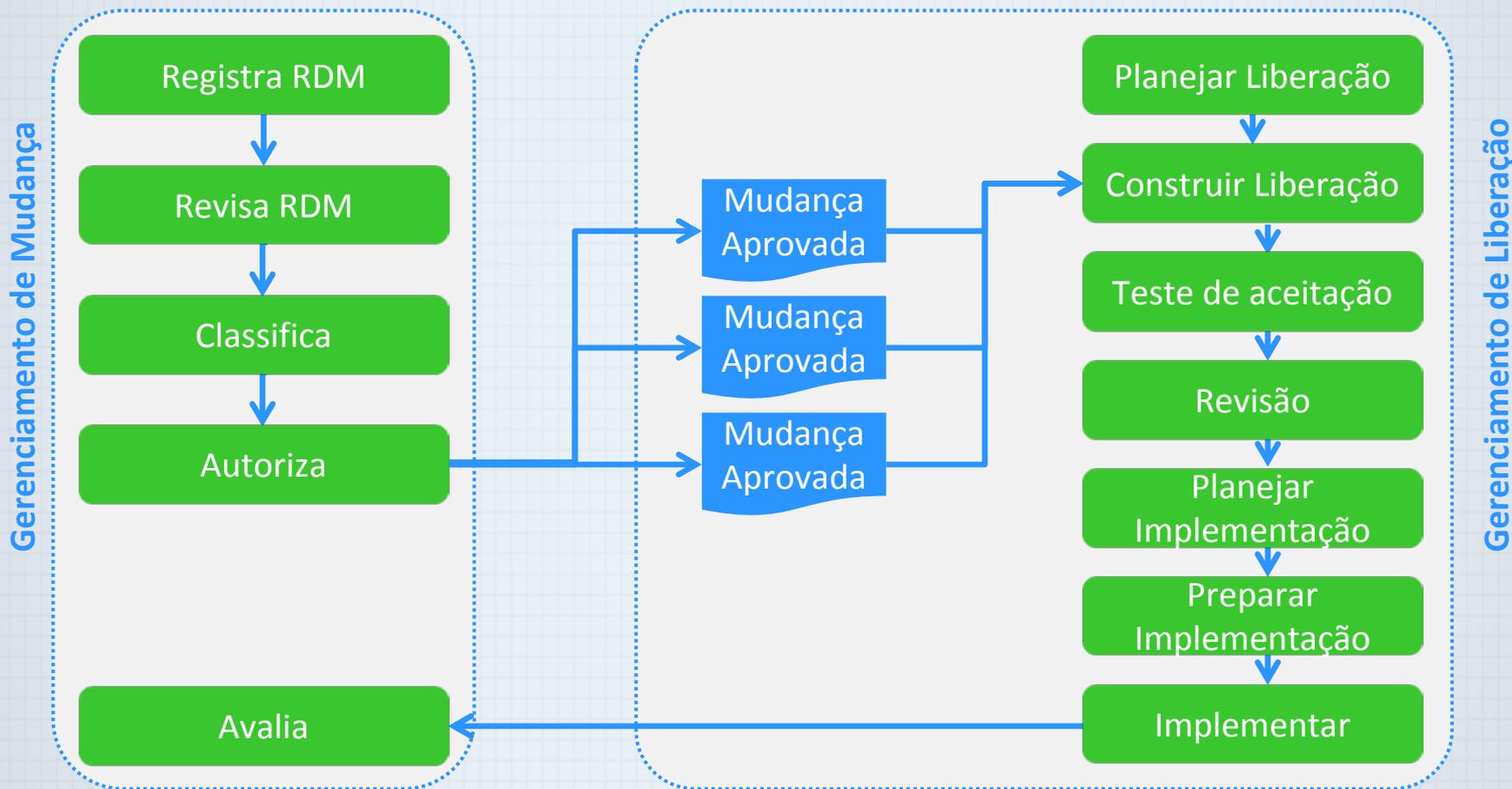
Garantir que haja transferência de conhecimento para clientes e usuários;

Certificar que as habilidades e os conhecimentos sejam transferidos para as operações e o pessoal do suporte.

Escopo

Incluem processos, sistemas, funções do pacote de liberação, fase de construção, teste e implementação de uma nova versão

Atividades





Requisitos Mínimos

Política documentada com a frequência e o tipo de atualização.

O prestador de serviços deve planejar a liberação com o negócio.

Planos para implementação deve ser aprovado por todas as partes interessadas.

Processo de liberação contendo ações de reversão ou retorno.

Registro das datas de liberação, mudança, erros e incidentes relacionados.

Avalie as RDMs de acordo com os impactos sobre os planos de liberação.

Processo de mudanças nos procedimentos do gerenciamento de liberação.

Testar liberação antes da implementação requer um ambiente de teste controlado.

Liberação e Implementação devem ser concebidas e implementadas para que a integridade do hardware e software seja mantida em todos os momentos.

Mensurar os sucessos e fracassos, incluindo os incidentes pós liberação.

Análise que forneça elementos para um plano de melhoria do serviço.

Política de Liberação

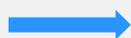
Numeração da Liberação

Frequência

Nível de Controle

Métodos

As versões são muitas vezes divididas em

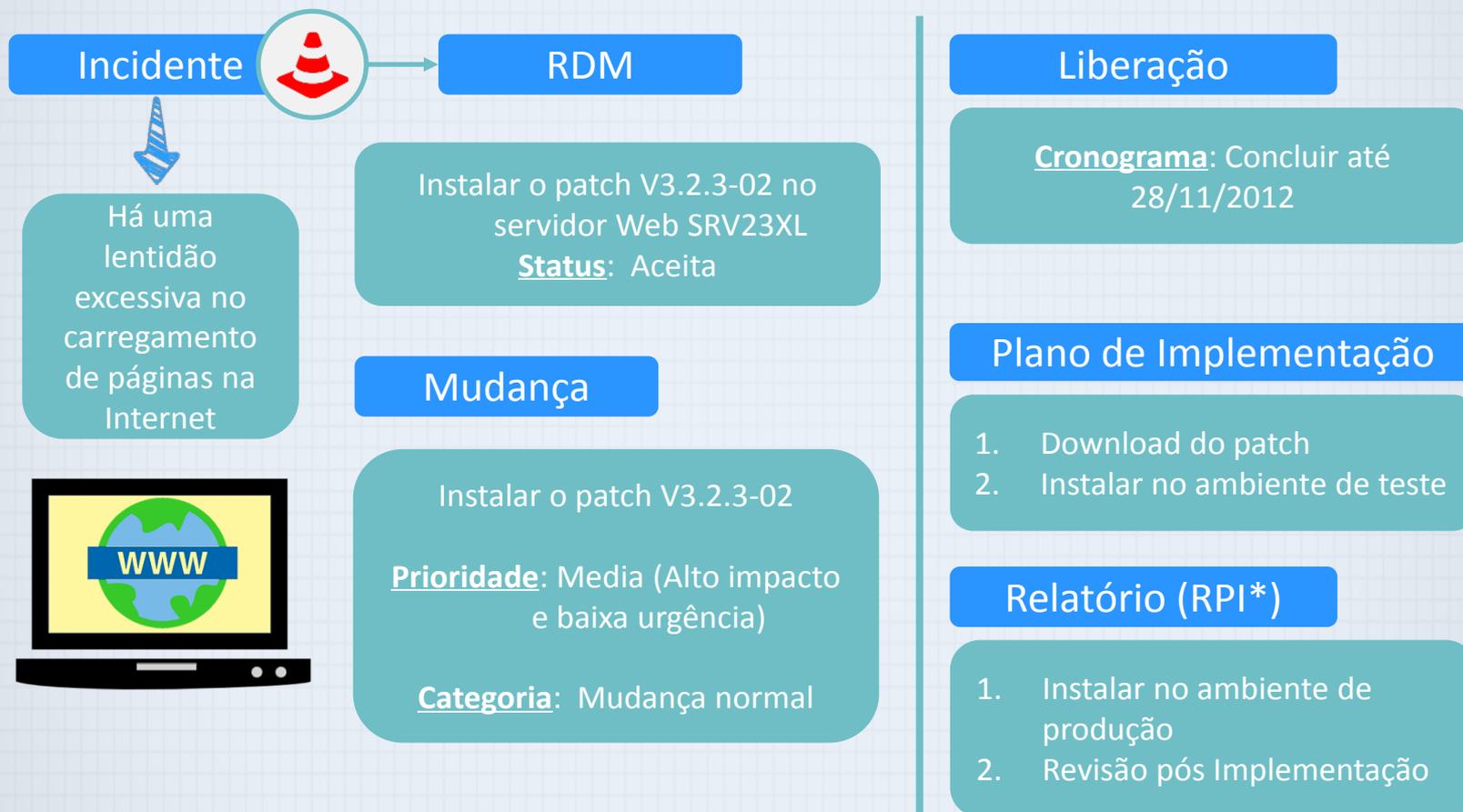


- Principais Liberações de Software
- Versões de Software de Menor Importância
- Software de Emergência



- Grandes liberações: **v.1, v2, v3**
- Liberações menores: **v.1.1, v.1.2, v.1.3**
- Liberações de correção de emergência: **v.1.1.1, v.1.1.2, v.1.1.3**

Exemplo: Da Mudança à Liberação



Resumo



Gerenciamento de Configuração



Gerenciamento de Mudanças



Gerenciamento da Liberação e Implantação

Módulo 8

Esquema de Certificação

O que veremos neste módulo?



 Preparação

 Escopo

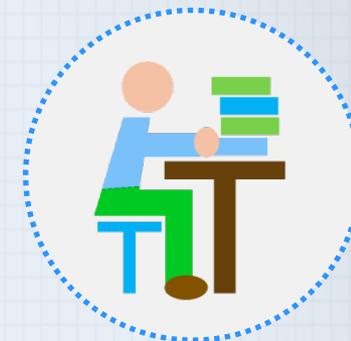
 Papéis e Responsabilidades

 Certificação

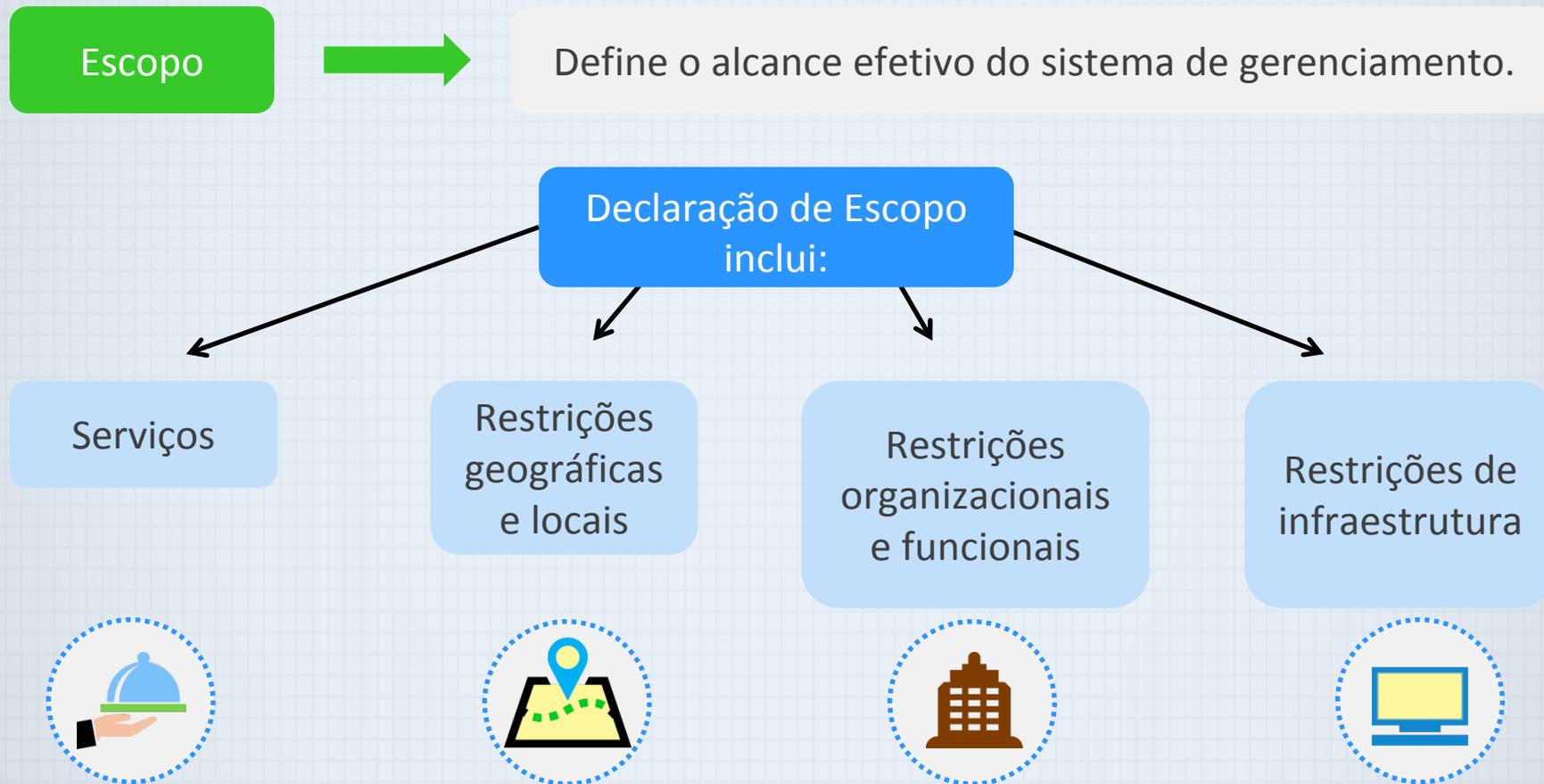
 Depois da Certificação

 Benefício da Certificação e Conformidade

Preparação



Escopo



Papéis e Responsabilidades

Consultores internos ou externos



- Podem ajudar as organizações na preparação para a certificação

As auditorias internas



- Para identificar qualquer não-conformidades, pode ser realizada por auditores internos.

Organismo de Certificação Registrados (RCB)



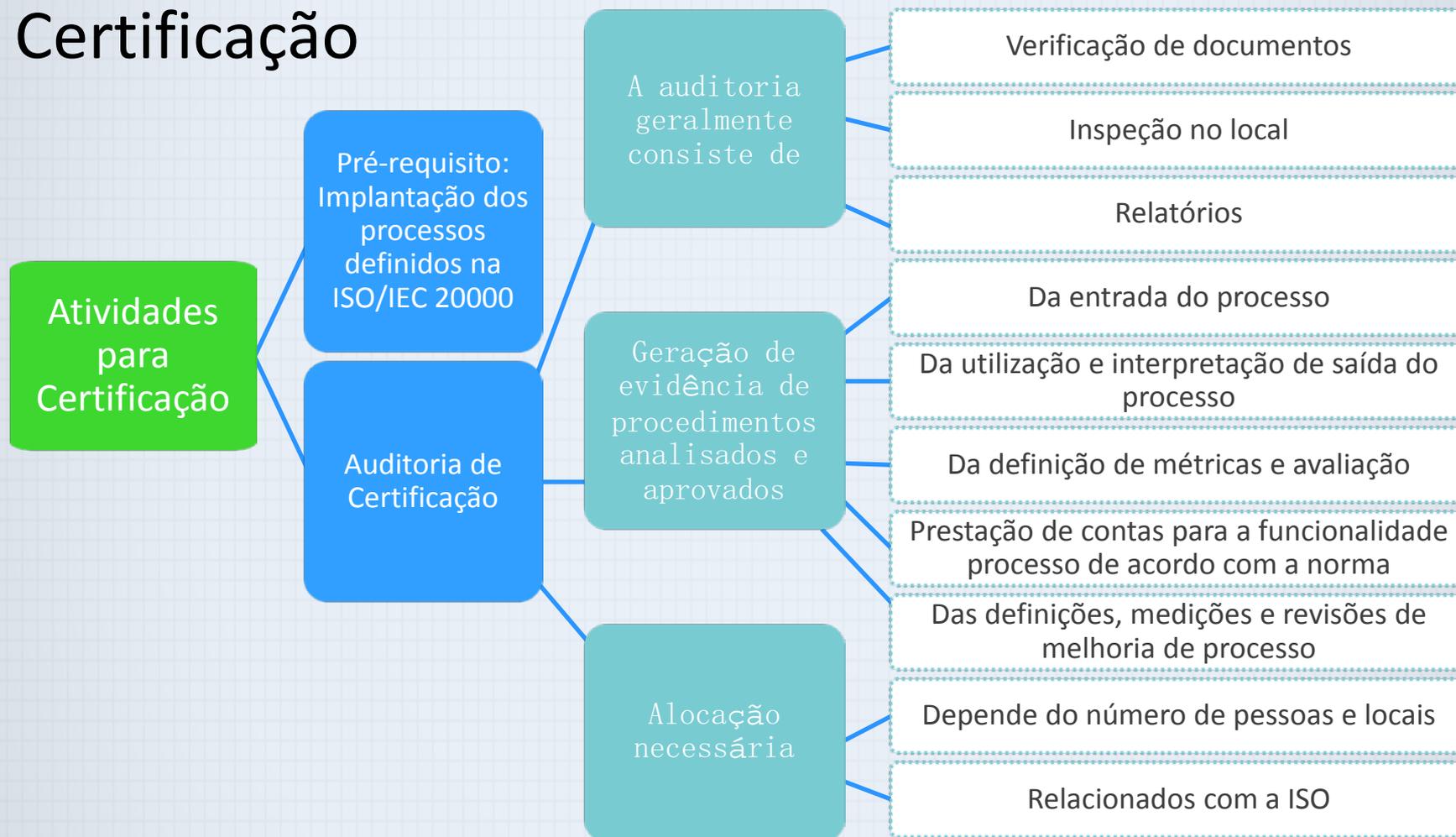
- Que realiza a auditoria de certificação.

RCB local



- A maioria dos países tem um RCB local, no qual são registrados com o Organismo Nacional de Acreditação.

Certificação



Depois da Certificação

A certificação é válida por três anos:

- Fiscalização de auditorias são realizadas todos os anos normalmente.
- A recertificação completa acontece a cada três anos.

Organismo Certificador:

- www.isoiec20000certification.com



Benefício da Certificação e Conformidade

Benefícios visíveis a curto prazo:



Maior eficiência e eficácia

Satisfação do cliente

Redução de custos

A melhora da qualidade do serviço

Benefícios de médio a longo prazo:



Criar e atrair novos negócios e clientes

Ter a documentação melhorada e mais rastreável

Para entrar nos mercados globais

Dar à empresa uma vantagem competitiva