Módulo 1

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Histórico da ISO/IEC 20000

- Lançada em 2005; desde então, vem ganhando força como uma diretriz.
- Os departamentos de TI têm um papel central nos negócios nos dias de hoje; a norma ISO/IEC 20000 vem para ajudar nesse sentido.
- A ISO/IEC 20000-1:2018 confirma essa tendência em relação à remodelagem do gerenciamento de serviços.

Sobre o Conteúdo

- Principais conceitos do Gerenciamento de Serviços de TI;
- Estudo da própria norma, especialmente a ISO/IEC 20000-1:2018;
- Conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS);
- Explicação de todos os processos (Portfólio, Relacionamento, Oferta e Demanda, Desenho, Construção e Transição, Resolução e Cumprimento, e Garantia de Serviço).

Por Que Precisamos do Gerenciamento de Serviços?

- Ao longo dos anos, a palavra Gerenciamento de Serviços ganhou força no mercado.
- O Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) faz parte do Gerenciamento de Serviços de uma forma geral, e seus princípios podem ser aplicados em outros serviços além de TI.
- Quase todos os serviços (ou todos) têm algum componente de TI.

Como Deve Ser o Gerenciamento de Serviços?

- ***Adaptar e Adotar***.
- A norma 2018 está deixando de ser preditiva.
- A norma ISO/IEC 20000-1 incentiva não apenas o uso de uma metodologia, como de várias (incluindo as ágeis).
- "Adaptar e Adotar" significa adaptar suas próprias práticas de Gerenciamento de Serviço de acordo com a cultura de sua empresa. Além disso, adotar práticas que façam com que o resultado apareça

O Valor do Gerenciamento de Serviços

- O Gerenciamento de Serviços permite uma estrutura de provisionamento que pode ser adaptada à cultura da sua organização.
- Para quem trabalha nessa estrutura: permite dom que essas pessoas conheçam o nível de flexibilidade e autonomia;
- Para os clientes: Podem esperar por um valor sólido dos serviços;
- Para a administração: Reduz custos e aumento da satisfação dos clientes.

O que é a ISO/IEC 20000?

- Série de dez documentos. (Principal: 20000-1).
- ISO/IEC 20000-1: Sistema de Gerenciamento.
- Sistema de Gerenciamento de Serviços – Tudo aquilo que vai suportar o gerenciamento do ciclo de vida do serviço.

Divisão da ISO/IEC 20000

- ***ISO/IEC 20000-1:*** É o padrão internacional para gerenciamento de serviços, conhecido também como a Parte 1;
- ***ISO/IEC 20000-10:*** Introdução geral à série, contendo descrições dos objetivos da norma, assim como todos os termos e definições usados na série;
- ***ISO/IEC 20000-2:*** Fornece informações adicionais sobre como interpretar e implementar os requisitos;
- ***ISO/IEC 20000-3:*** Fornece orientação sobre como definir um escopo para a Parte 1;
- ***ISO/IEC 20000-5:*** É um exemplo de um plano de implementação para um SGS de acordo com a Parte 1;
- ***ISO/IEC 20000-6:*** Fornece os requisitos para os organismos de certificação quando eles auditam o SGS baseado na Parte 1;
- ***ISO/IEC 20000-7:*** Fornece orientação sobre a integração e correlação de sistemas de gestão com base na ISO/IEC 20000-1, ISO 9001 e ISO/IEC 27001;
- ***ISO/IEC 20000-11***: Serve para realizar uma comparação entre a Parte 1 e a ITIL;
- ***ISO/IEC 20000-12:*** Compara a Parte 1 e o CMMI-SVC;
- ***ISO/IEC 20000-13:*** Compara a Parte 1 e o COBIT.

Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)

- Um Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS) é implementado e operado para proporcionar visibilidade.
- Nos ajuda a controlar e melhorar o serviço, com o objetivo de entregar um serviço de qualidade e que atenda aos requisitos do negócio.

A Estrutura e Conteúdo da ISO/IEC 20000-1

- Agora a estrutura da ISO/IEC 20000-1 está alinhada com o "Anexo SL".
- Houveram algumas mudanças importantes da versão 2011 para 2018.
- Cláusula 1: Escopo;
- Cláusula 2: Referências Normativas. No caso da ISO/IEC 20000-1, não há nenhuma referência aqui, e por isso, pode ser usada como uma norma independente;
- Cláusula 3: Termos e Definições;
- Cláusula 4: Contexto da Organização;
- Cláusula 5: Liderança;
- Cláusula 6: Plano;
- Cláusula 7: Suporte do Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Cláusula 8: Operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Cláusula 9: Avaliação de Desempenho;
- Cláusula 10: Melhoria.

Escopo

- Descrição geral do que a norma vai envolver.
- "Especifica os requisitos para uma organização estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gerenciamento de serviços."
- ***Serviço*** – Serviço ou serviços no escopo do SGS;
- ***Organização*** – Refere-se à organização no escopo do SGS que gerencia e entrega serviços aos clientes. Outro termo comum para quem gerencia e entrega serviços é o chamado Provedor de Serviços.
- "Os requisitos especificados no documento são genéricos e podem ser aplicados por qualquer organização, não importa o tipo ou tamanho."
- A exclusão de qualquer um dos requisitos da Cláusula 4 a 10 não é aceitável.

Escopo

- A conformidade com os requisitos pode ser demonstrada pela própria organização.
- "Alternativamente, a organização pode mostrar evidências de manter a responsabilidade pelos requisitos especificados neste documento e demonstrar controle quando outras partes estão envolvidas no cumprimento dos requisitos das cláusulas 6 a 10."
- O escopo do documento exclui a especificação de produtos.
- "A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um SGS, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos deste documento."

Diferenças Entre a Versão 2011 e 2018

- Agora a norma adotou uma estrutura de alto nível (***Anexo SL***).
- Estrutura de 10 cláusulas.
- Termos e definições estão presentes na ISO/IEC 20000-1 e ISO/IEC 20000-10.
- Alguns termos foram adicionados e outros foram excluídos.

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Módulo 2

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Objetivos do Gerenciamento de Serviços

- Objetivo: resultado que queremos alcançar.
- "Um objetivo pode ser expresso de outras maneiras, como um resultado pretendido, um propósito, um critério operacional, como um objetivo de gerenciamento de serviço ou pelo uso de outras palavras com significado semelhante, como finalidade, meta ou alvo."

Entendendo o Contexto da Organização

- O **requisito**, segundo a ISO/IEC 20000-1, é a necessidade ou expectativa declarada, geralmente implícita ou obrigatória.
- Você precisa executar uma série de atividades que determinem o ambiente/escopo em que o SGS e os serviços estão.
- É preciso identificar os Stakeholders (partes interessadas), internos e externos.
- A organização deve determinar as partes interessadas relevantes para o SGS/serviços e os requisitos provenientes dessas partes interessadas.

Entendendo o Contexto da Organização

- Parte 3 da ISO/IEC 20000 – Nos ajuda a definir o contexto da organização, como um guia para definir o escopo do SGS.
- "A organização deve determinar os limites e aplicabilidade o SGS para estabelecer o seu escopo."
- A empresa deve manter e melhorar o SGS.

Liderança

- A cláusula 5 tem normas para a alta direção da organização.
- A alta direção precisa apoiar o SGS!
- As tarefas da liderança tem como objetivo:
  - Assegurar que a política de gerenciamento seja compatível com toda a estratégia da organização;
  - Assegurar que o plano seja criado e mantido;
  - Assegurar que níveis de autoridade sejam atribuídos;
  - Assegurar o que constitui valor para os clientes;
  - Garantir que haja controle de outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço e integração dos requisitos de SGS nos processos de negócio;

Liderança

- Assegurar que todos os recursos estejam disponíveis quando precisar;
- Comunicar a importância do gerenciamento eficaz dos serviços;
- Apoiar todas as funções gerenciais.

Política de Gerenciamento de Serviço

- A **Política** é uma declaração de intenção.
- Uma política deve mostrar o compromisso de cumprir os requisitos para o SGS.
- A alta direção deve estabelecer uma política que:
  - Seja apropriada ao propósito da organização;
  - Fornece uma estrutura para estabelecer todos os objetivos do Gerenciamento de Serviços;
  - A política deve estar disponível como informação documentada, exposta dentro da organização, disponível a todas as partes interessadas (quando necessário).

Papéis Organizacionais, Responsabilidades e Autoridades

- A alta direção é responsável por garantir que as responsabilidades e autoridades para as funções em relação ao SGS e os serviços sejam atribuídas.
- A alta direção deve atribuir não só as responsabilidades, mas a autoridade, para garantir que o SGS esteja em conformidade com os requisitos do documento.
- A política deve conter como vamos reportar o desempenho do SGS à alta direção.

Gerenciamento de Risco

- Para alcançar os objetivos, teremos que enfrentar problemas.
- O Gerenciamento de Risco é usado para definir as ações que lidam com os riscos e oportunidades.
- O que vai fazer o resultado não ser atingido são os riscos não tratados.
- A organização deve determinar e documentar os riscos relacionados a organização e os riscos de não atendimento dos requisitos do serviço.
- A organização deve planejar as ações para lidar com os riscos e oportunidades, além da prioridade.

Planos Para Alcançar os Objetivos

- É preciso que os objetivos do Gerenciamento de Serviço sejam definidos em todos os níveis da organização.
- Os objetivos vão estabelecer metas mensuráveis.
- Os objetivos devem ser consistentes com a política de SGS, ser mensuráveis, considerar os requisitos, monitoradas, comunicadas e atualizadas.
- É preciso determinar o que será feito, quais os recursos necessários, quem será o responsável, o objetivo a ser atingido e como os resultados serão avaliados.

Planejando o Sistema de Gerenciamento de Serviços

- O SGS deve ser documentado em um plano de gerenciamento de serviços.
- O que deve ir no plano:
  - A lista de serviços;
  - As limitações conhecidas que podem impactar o SGS;
  - As obrigações;
  - As autoridades e responsabilidades;
  - Os recursos humanos, técnicos, informativos e financeiros;
  - A abordagem que será adotada para trabalhar com outras partes envolvidas;
  - A tecnologia utilizada para suportar o SGS;
  - Como a eficácia do SGS/serviços será medida, auditada, relatada e melhorada.

Suporte do Gerenciamento de Serviços – Recursos e Competências

- Os **recursos** precisam estar disponibilizados para dar suporte à toda fase do ciclo de vida do serviço.
- A **competência** das pessoas que dão suporte ao SGS e aos serviços precisa ser planejada, avaliada e gerenciada.
- As quatro recomendações da ISO/IEC 20000 sobre as competências:
  - Determinar a competência necessária das pessoas;
  - Assegurar que essas pessoas sejam competentes com base em educação, treinamento e experiência;
  - Quando aplicar essas competências;
  - Como vamos reter as informações documentadas que evidenciem essas competências.

Conscientização e Comunicação

- Como vamos conscientizar que a norma é importante?
- As pessoas que fazem o trabalho devem estar conscientes.
- As pessoas precisam estar conscientes da política do gerenciamento de serviços, objetivos, dos serviços relevantes, da sua contribuição para a eficácia do SGS e de todas as implicações de não conformidade.
- Sobre a **comunicação:** O que você quer comunicar? Quando? Quem será comunicado? Como? Quem será o responsável pela comunicação?

Informações Documentadas

- A documentação deve ser controlada e mantida.
- As informações documentadas que precisam ser envolvidas são:
  - As informações documentadas determinadas pela organização como necessárias para a SGS.
- A ISO/IEC 20000 define três orientações ao criar e atualizar as informações documentadas:
  - Identificação e descrição;
  - Formato e mídia;
  - Revisão e aprovação.

Controle das Informações Documentadas

- Precisamos ter controle de distribuição, acesso, recuperação e uso do documento;
- Armazenamento e preservação da documentação;
- Controle de mudanças;
- Retenção e disposição.

É preciso estabelecer quem tem permissão para alterar e visualizar a documentação.

O que deve ser documentado?

- Escopo;
- Política e Objetivos do Gerenciamento de Serviços;
- Plano do Gerenciamento de Serviços;
- Política do Gerenciamento de Mudanças, Política de Segurança da Informação e os Planos de Continuidade de Serviço;
- Processos do SGS;
- Requisitos e catálogo de serviço;
- SLAs e contratos com fornecedores externos, além dos acordos com fornecedores internos;
- Os procedimentos que são exigidos pela norma e os registros necessários para evidenciar conformidade.

Conhecimento

- A organização deve manter e determinar qual o conhecimento necessário;
  - O conhecimento deve ser relevante, útil e disponível para as pessoas.

Planejamento e Controle Operacional

- A norma exige que você controle todos os processos.
- A norma determina que:
  - As empresas devem estabelecer critérios de desempenho;
  - Implemente controles e métricas;
  - Oferecer manutenção sobre tudo o que está documentado.

Controle das Partes Envolvidas no Ciclo de Vida do Serviço

- Se precisamos controlar o serviço, precisamos partir do **Portfólio de Serviço**.
- Nem todos os elementos do escopo do SGS podem ser terceirizados.
- A organização deve integrar serviços, componentes de serviços e processos de SGS.
- O controle pode ser aplicado:
  - A partir de uma medição do desempenho do processo;
  - A partir de uma medição e avaliação da eficácia dos serviços.

Implementação dos Requisitos do SGS

- Etapa 1: Educação;
- Etapa 2: Suporte de Gerenciamento;
- Etapa 3: Determinar o Contexto da Organização;
- Etapa 4: Comunicar, Comunicar e Comunicar;
- Etapa 5: Analisar o que você tem atualmente;
- Etapa 6: Lacunas, Riscos e Oportunidades;
- Etapa 7: Implementação;
- Etapa 8: Operação;
- Etapa 9: Avaliação e Melhoria.

Etapa 1: Educação

- Podemos contar com três documentos de requisitos formais e uma orientação para estabelecer o SGS:
  - ISO/IEC 20000-1;
  - ISO/IEC 20000-2;
  - ISO/IEC 20000-3.

Etapa 2: Suporte do Gerenciamento

- A alta administração deve apoiar todos os esforços na implementação dos requisitos da norma.
- Responsabilidades:
- Definir a política de Gerenciamento de Serviços;
- Definir ou aprovar os objetivos de Gerenciamento de Serviços;
- Disponibilizar recurso para desenho, implementação e suporte do SGS;
- Atribuir responsabilidades do gerenciamento do SGS;
- Certificar-se que o SGS vai atingir os resultados que estão sendo almejados.

Etapa 3: Determinar o Contexto da Organização

- Você pode usar ferramentas como a análise SWOT e PESTLE.
- Os aspectos a serem analisados são:
  - Qualquer questão relevante para a organização;
  - Partes interessadas relevantes;
  - O ambiente interno e externo.

"A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do SGS para estabelecer seu escopo."

Etapa 4: Comunicar, Comunicar e Comunicar!

- A comunicação vai trazer consciência sobre a política e objetivos de gerenciamento de serviços;
- Definir o que precisa ser comunicado, a quem e como;
- Documentar as políticas, processos, procedimentos e qualquer outra informação que precisa estar disponível para as pessoas envolvidas.

Etapa 5: Analisar o Que Você Tem Atualmente

- Pense em alguns processos básicos para interagir com os clientes, gerenciamento de incidentes, etc.
- Crie uma linha de base, pois eles formarão a sua base do seu SGS.

Etapa 6: Lacunas, Riscos e Oportunidades

- Depois que a linha de base dos processos é criada, você pode criar um *gap analysis* (Análise de Lacuna).
- A norma não requer um processo completo de Gerenciamento de Risco, mas é importante estar ciente dos riscos.
- É preciso determinar um conjunto de critério de aceitação de risco.
- Definir quais ações são tomadas para tratar os riscos e a eficácia das ações.

Etapa 7: Implementação

- Você pode tomar algumas ações para construir o seu SGS, com base nos requisitos da norma e também nos requisitos do seu SGS.
- Enquanto você desenha os processos, você pode usar uma metodologia que:
  - Torne os processos mais eficientes;
  - Faça entender como os processos interagem;
  - Defina metas de desempenho para processos e encontre formas de medir sua eficiência.

Planejar os Serviços

- Planejar os serviços é uma seção da norma que trata de determinar os requisitos de serviços;
- A organização deve determinar a criticidade dos serviços;
- A organização deve propor mudanças onde for necessário;
- A organização deve priorizar as solicitações de mudança e propostas de melhoria.

Desenho e Transição dos Serviços

- Desenho e Transição de Serviços está intimamente ligado com o Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Para serviços que forem removidos, deve incluir a data de remoção e as atividades de remoção, arquivamento ou descarte.
- Para serviços que forem transferidos, deve estar incluso as datas para transferência e as atividades que foram feitas.
- Depois das atividades de transição, a organização deve relatar às partes interessadas as ações que foram efetuadas.

Etapa 8: Operação

- É preciso manter os níveis de serviço e a satisfação do cliente.
- Essa avaliação deve incluir a eficácia do processo, o cumprimento dos objetivos de gerenciamento de serviços, satisfação do cliente, etc.

Avaliação de Desempenho

- **Monitoramento** – Status de um sistema, processo ou atividade.
- O objetivo é monitorar, medir, analisar e avaliar o SGS.
- Todos os aspectos do SGS e dos serviços, como as metas do nível de serviço ou a eficiência do processos precisam ser medidos.
- Requisitos:
  - A organização deve determinar o que precisa ser monitorado e medido para o SGS e os serviços, o método de monitoramento, medição, análise e avaliação;
  - Quando o monitoramento e a medição devem ser realizados;
  - Quando os resultados do monitoramento e medição devem ser analisados e avaliados.

Auditoria Interna

- A **auditoria interna** é necessária para avaliar o seu SGS e fornecer algumas informações sobre conformidade e não conformidade.
- O que é preciso levar em consideração:
  - A importância dos processos;
  - As mudanças que afetam a organização;
  - Os resultados de auditorias anteriores.
- A organização deve:
  - Definir os critérios e escopo de cada auditoria;
  - Selecionar auditores e realizar auditorias para garantir a objetividade e imparcialidade dos processos de auditoria;
  - Assegurar que os resultados sejam reportados ao gerenciamento e manter informações documentadas como evidência da implementação da auditoria.

Revisão de Gerenciamento

- A alta direção deve revisar o SGS da organização e os serviços.
- A análise crítica do gerenciamento deve considerar:
  - O status das ações;
  - As mudanças em questões externas;
  - As informações sobre o desempenho e eficácia do SGS;
  - Resultados de monitoramento e medição;
  - Oportunidades de melhoria contínua e feedback das partes interessadas;
  - Adesão e adequação da política, o cumprimento dos objetivos, a execução, a atuação de outras partes interessadas, os níveis atuais e previstos de recursos;
  - Resultados da avaliação de risco e as alterações que podem afetar o SGS.

Relatório de Serviço

- Algo que deve ser implementado para demonstrar o desempenho do SGS e dos serviços.
- As informações contidas nesses relatórios podem ser usados para tomadas de decisão.
- A norma não proíbe a criação de relatórios adicionais, contanto que estejam documentados.

Melhoria e Ações Corretivas de Não Conformidade

- **Não Conformidade** – Tudo que desvia do cumprimento dos requisitos da norma e dos próprios requisitos da organização em relação ao SGS.
- É preciso tomar algumas ações para evitar a recorrência de não conformidades.
- Precisamos documentar o que está sendo feito para agir, controlar e lidar com as consequências de não conformidade.
- É preciso que a organização tenha informações documentadas dessas ações de melhoria.
- "Uma ação corretiva é uma ação para eliminar a causa ou reduzir a probabilidade de recorrência de uma não conformidade detectada ou outra situação indesejável."

Melhoria Contínua

- A **melhoria contínua** é um conceito fundamental para que haja criação de valor para o cliente.
- Atividade recorrente que tem como objetivo melhorar o desempenho.
- A melhoria contínua deve melhorar continuamente a adequação, adaptação e eficácia do SGS e dos serviços.
- A norma diz que a organização deve:
  - Definir uma ou mais metas de melhoria;
  - Assegurar que as melhorias sejam priorizadas, planejadas e implementadas;
  - Fazer alterações no SGS, se necessário;
  - Medir as melhorias implementadas;
  - Relatar as melhorias implementadas.

Etapa 9: Avaliação e Melhoria

- Primeiro Passo – Configurar um programa de auditoria interna;
- Segundo Passo – A alta direção deve realizar uma revisão do funcionamento do SGS, de preferência duas vezes por ano;
- Terceiro Passo – Lidar com as não conformidades;
- Quarto Passo – Configurar um processo de melhoria contínua.

Certificação

- O objetivo das organizações com a norma é melhorar a eficiência interna, reduzir custos, melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a satisfação do cliente.
- Pontos a serem lembrados ao optar por uma auditoria externa:
  - Certifique-se de não aperfeiçoar suas maneiras de trabalhar apenas porque quer ser aprovado;
  - Veja uma auditoria como uma experiência de aprendizado;
  - Informe as pessoas de que está acontecendo uma auditoria.
  - O processo de auditoria é realizado em duas fases: Auditoria Estágio 1 e Auditoria Estágio 2.
  - Oportunidades de melhoria não significa necessariamente uma falha na conformidade, mas aspectos que podem ser melhorados e são opcionais.
  - Não conformidades precisam ser tratadas dentro de um período de tempo após a segunda auditoria.

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Módulo 3

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Gerenciamento de Catálogo de Serviços

- **O catálogo de serviços** representa todas as informações documentadas sobre os serviços que uma informação oferece aos seus clientes.
- É possível criar catálogos de serviços para diferentes públicos.
- Requisitos mínimos:
  - A organização deve criar e manter um ou mais catálogos de serviços. O catálogo de serviços deve incluir informações para a organização, clientes, usuários e outras partes interessadas para descrever os serviços, seus resultados pretendidos e dependências entre os serviços;
  - A organização deve fornecer acesso às partes apropriadas do catálogo de serviços aos seus clientes, usuários e outras partes interessadas.

Aplicação e Exemplo do Gerenciamento de Catálogo de Serviços

- O catálogo de serviços pode fornecer uma lista simplificada dos serviços.
- O serviço pode ter um "dono" e status.
- O catálogo de serviços é uma versão digitalizada de todos os serviços de TI que sua empresa oferece.
- Todo catálogo tem que ter duas perspectivas: a do **cliente** e a **técnica.**

Gerenciamento de Ativos

- **Ativo:** "um item, coisa ou entidade que tem valor potencial ou real para uma organização".
- Ativos físicos são diferentes de ativos intangíveis.
- Um agrupamento de ativos pode ser considerado um ativo, algo que é chamado de sistema de ativos.
- É preciso identificar os ativos que são necessários para fornecer os serviços.
- Gerenciamento de Ativos: garantir que os ativos sejam gerenciados para atender aos requisitos de serviço e obrigações do serviço.

Gerenciamento de Configuração

- Um **item de configuração (IC)** é um elemento que precisa ser controlado para fornecer um serviço ou vários serviços.
- Agora, os requisitos priorizam a definição do que é um IC.
- É extremamente importante manter essas informações de configuração desses itens para que eles possam ser usados em outros processos.

Gerenciamento de Configuração – Requisitos Mínimos

- Os tipos de IC devem ser definidos;
- As informações de configuração devem ser registradas em um nível de detalhe apropriado para a criticidade e tipo de serviços;
- Os ICs devem ser controlados;
- Em intervalos planejados, a organização deve verificar a precisão das informações de configuração;
- As informações de configuração devem ser disponibilizadas para outras atividades de gerenciamento de serviço, conforme for apropriado.

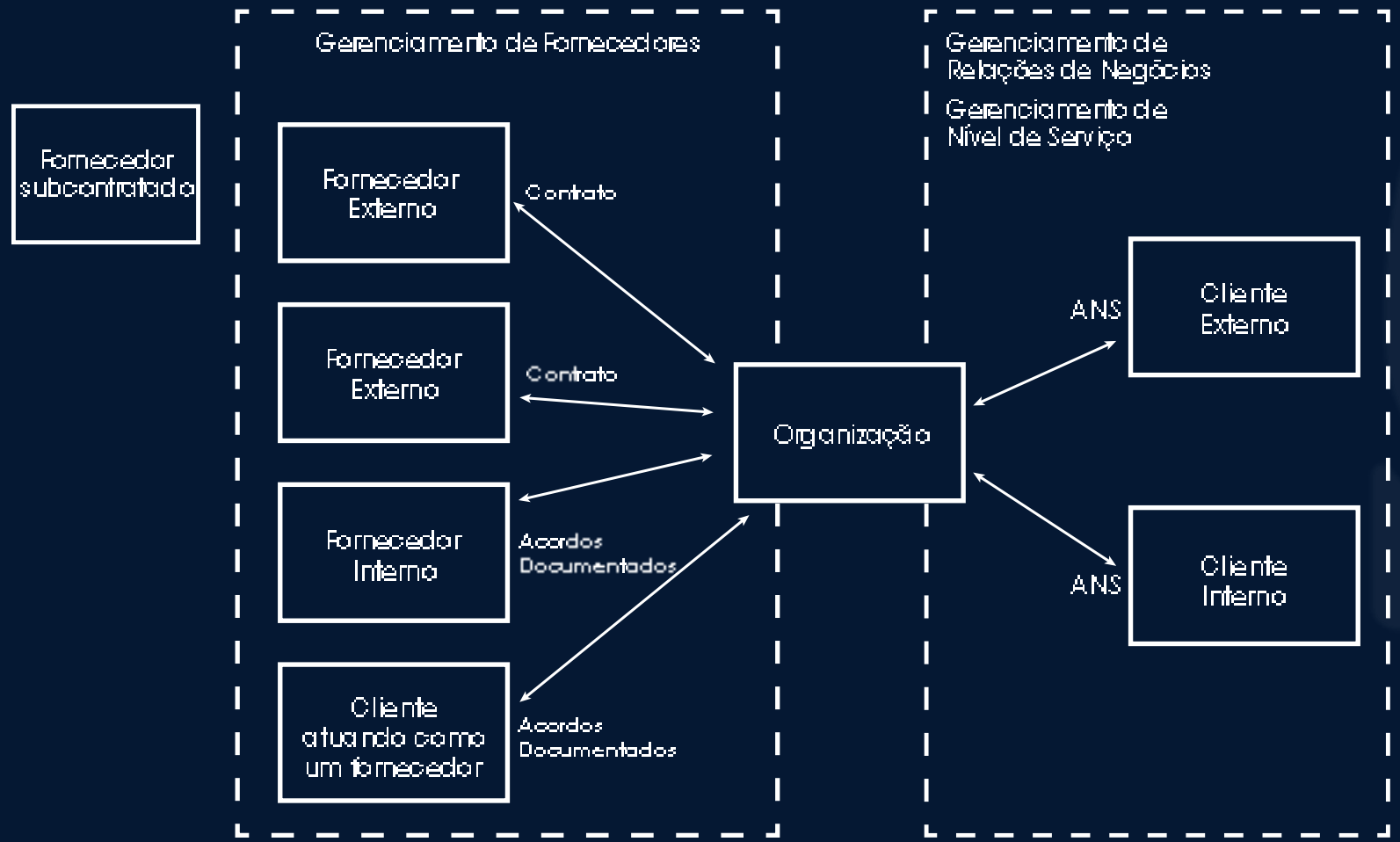
IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

T-I20KF

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Relacionamento e Acordo



Gerenciamento de Relações de Negócios

- O Gerenciamento de Relações de Negócios trata da configuração das comunicações entre a organização e os clientes.
- Requisitos:
  - Os clientes, usuários e outras partes interessadas dos serviços devem ser identificados e documentados;
  - A organização deve ter um ou mais indivíduos designados responsáveis por gerenciar o relacionamento e manter a satisfação do cliente;
  - A organização deve estabelecer acordos para a comunicação com as partes interessadas e seus clientes;
  - Em intervalos planejados, a organização deve fazer uma revisão das tendências de desempenho e os resultados dos serviços;
  - Em intervalos planejados, a organização precisa medir a satisfação com os serviços;
  - As reclamações de serviço devem ser registradas.

Tarefas de Quem Gerencia a Relação com os Clientes

- Avaliar se a empresa possui o mix apropriado ou portfólio de produtos e serviços para atender às necessidades dos clientes;
- Caso contrário, assegurar que a empresa desenvolva os produtos e serviços adequados que atendam às necessidades atuais;
- Nesse desenvolvimento, manter relações comerciais atuais;
- Identificar se os insights gerados pelas reclamações exigem uma mudança estratégica e nos objetivos do negócio;
- Atribuir e equipar indivíduos com a tarefa de gerenciar certos aspectos de relações de negócios;
- Atuar como consultor e advogar para as unidades de negócios internas ou provedores de serviços externos;
- Facilitar a comunicação bidirecional entre o cliente e a unidade de negócios e também entre a unidade de negócios e outros fornecedores.

Gerenciamento de Nível de Serviço

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** - Acordo documentado entre a organização e o cliente, que tem a função de identificar os serviços e o desempenho que foi acordado.
- Requisitos do Gerenciamento de Nível de Serviço:
  - A organização e o cliente devem estar de acordo com os serviços a serem prestados;
  - Para cada serviço que for prestado, a organização deve estabelecer um ou mais ANSs com base nos requisitos de serviços documentados;
  - Em intervalos já planejados, a organização deve monitorar, revisar e relatar sobre o desempenho em relação às metas de nível de serviço e também as mudanças reais e periódicas na carga de trabalho em comparação com os limites de carga de trabalho descritos no ANS;
  - Quando as metas de nível de serviço não são atendidas, é preciso que a organização identifique oportunidades de melhoria.

Aplicação e Passo a Passo do Gerenciamento de Nível de Serviço

- O gerenciamento de nível de serviço pode ser implementado em cinco passos:
  - Reunir dados;
  - Construir o plano;
  - Executar o plano;
  - Iniciar o trabalho contínuo de ANS;
  - Revisar pós-implementação.

Gerenciamento de Fornecedores

- O **Gerenciamento de Fornecedores** tem como objetivo controlar os fornecedores, que podem ser internos, externos ou clientes que atuam como fornecedores.
- Requisitos para fornecedores externos:
  - A organização deve definir um ou mais indivíduos designados responsáveis pelo gerenciamento do relacionamento, contratos de fornecedores e o desempenho de fornecedores externos;
  - Para cada fornecedor externo, a organização precisa concordar com um contrato documentado.
  - A organização deve avaliar o alinhamento das metas de nível de serviço ou outras obrigações contratuais para o fornecedor externo em relação aos Acordos de Nível de Serviço com os clientes e gerenciar os riscos identificados;
  - A organização também precisa definir e gerenciar as interfaces com o fornecedor externo;
  - Em intervalos planejados, a organização deve realizar um monitoramento do desempenho;
  - Em intervalos planejados, a organização deve revisar o contrato em relação aos requisitos de serviços atuais;
  - As mudanças identificadas para o contrato devem ser avaliadas quanto ao impacto da mudança também no SGS e nos serviços antes que a mudança seja aprovada;
  - Disputas entre a organização e o fornecedor externo devem ser registradas e gerenciadas até o seu encerramento.

Gerenciamento de Fornecedores

- Requisitos para Fornecedores Internos e Clientes atuando como Fornecedores são mais simples:
  - "Para cada fornecedor interno ou cliente atuando como fornecedor, a organização deve desenvolver, concordar e manter um acordo documentado para definir as metas de nível serviço, outros compromissos, atividades e interfaces entre as partes." (ISO/IEC 20000)
  - "Em intervalos planejados, a organização deve monitorar o desempenho do fornecedor interno ou do cliente atuando como fornecedor. Onde as metas de nível de serviço ou outros compromissos acordados não forem cumpridos, é necessário que a organização assegure que as oportunidades de melhoria sejam identificadas." (ISO/IEC 20000)

Aplicação do Gerenciamento de Fornecedores

O contrato com fornecedores externos requer cláusulas mais formais do que o acordo com fornecedores internos ou clientes que atuem como fornecedores. Use o seguinte modelo:

- Número de referência;
- Nome do serviço envolvido;
- Nome do fornecedor;
- Descrição da disputa entre a organização e o fornecedor;
- Nome do proprietário do serviço;
- As ações tomadas para resolver a disputa;
- Data de encerramento;
- Status (aberto ou encerrado).

Considerações sobre Fornecedores

- Ao atuar como um fornecedor, é preciso pensar nele como **um parceiro.**
- Faça as seguintes perguntas:
  - Eles são éticos?
  - Eles estão dentro dos meus requisitos de preço?
  - Eles têm a experiência necessária?
  - Eles tem capacidade para atender meus pedidos?
  - Eles são financeiramente estáveis?

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Módulo 5

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Orçamento e Contabilização para Serviços

- Inclui o que faz parte das práticas gerais de **gerenciamento financeiro** de uma organização.
- Requisitos mínimos:
  - A organização deve orçar e prestar contas dos serviços ou grupos de serviços de acordo com as suas políticas e processos de gerenciamento financeiro;
  - Os custos devem ser orçados para permitir o controle financeiro com eficácia e a tomada de decisões para os serviços;
  - Em intervalos planejados, a organização deve monitorar e relatar os custos reais em relação ao orçamento, revisar as previsões financeiras e também gerenciar os custos.

Aplicação do Orçamento e Contabilização para Serviços

- A única informação documentada que é obrigatória é um relatório sobre os custos incorridos para fornecer o serviço e executar o SGS em comparação com o orçamento alocado.
- Pertence ao **departamento financeiro.**
- O Gerenciamento Financeiro é um processo básico para planejar, controlar e administrar seus negócios.

Gerenciamento de Demanda

- O **Gerenciamento de Demanda** possui requisitos para você acompanhar a demanda por seus serviços.
- A organização deve:
  - Determinar a demanda atual e prever a demanda futura dos serviços;
  - Monitorar e relatar a demanda, além de relatar o consumo dos serviços.

Gerenciamento de Capacidade

- O Gerenciamento de Capacidade trata dos recursos que dão suporte aos serviços para atender aos requisitos do serviço em qualquer momento.
- “Os requisitos de capacidade para recursos humanos, técnicos, de informação e financeiros devem ser determinados, documentados e mantidos, levando em consideração os requisitos de serviço e desempenho.” (ISO/IEC 20000)

A organização deve planejar a capacidade para incluir:

- A capacidade atual e prevista com base na demanda de serviços;
- O impacto esperado sobre a capacidade das metas de nível de serviço;
- Cronogramas e limites para mudanças na capacidade de serviço.

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Prime

Módulo 6

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Gerenciamento de Mudanças

- O Gerenciamento de Mudanças é essencial para controlar os serviços adequadamente, gerenciando as mudanças que são feitas nos serviços sem que isso cause interrupções indesejadas ou redução na qualidade.
- Os requisitos do gerenciamento de mudanças se dividem entre a **política, iniciação e atividades.**

Desenho e Transição de Serviços

- O desenho e transição de serviços é utilizado para:
  - Novos serviços com potencial para ter um grande impacto sobre os clientes ou sobre outros serviços, conforme determinado pela política de gerenciamento de mudanças;
  - Mudanças nos serviços com potencial de causar um grande impacto nos clientes ou outros serviços, conforme determinado pela política de gerenciamento de mudanças;
  - Categorias de mudanças que precisam ser gerenciadas pelo desenho e transição, de acordo com a política de gerenciamento de mudanças;
  - Para a remoção de um serviço;
  - Para a transferência de um serviço existente da organização para um cliente ou outra parte;
  - Para a transferência de um serviço existente de um cliente ou outra parte para a organização.

Mais Requisitos para o Gerenciamento de Mudanças

- A organização e as partes interessadas são os responsáveis pela aprovação e prioridade das **Requisições de Mudanças (RDM).**
- "A tomada de decisão deve levar em consideração os riscos, benefícios para o negócio, viabilidade e impacto financeiro." (ISO/IEC 20000)
- Essa tomada de decisão precisa pensar nos impactos potenciais da mudança para:
  - Serviços existentes;
  - Clientes, usuários e outras partes interessadas;
  - Políticas e planos exigidos pelo documento;
  - Capacidade, disponibilidade do serviço, continuidade do serviço e segurança da informação;
  - Outras requisições de mudança, lançamentos e planos de implantação.

Aplicação do Gerenciamento de Mudanças

A Política de Gerenciamento de Mudanças documenta todos os serviços, componentes de serviço e outros itens que fazem parte do controle do gerenciamento de mudanças.

Um modelo interessante dessa documentação inclui:

- Data em que a requisição foi recebida;
- Número de referência;
- Tipo de requisição – por exemplo, secundário, principal, remoção, novo serviço, etc.;
- Descrição da mudança;
- Data da última atualização;
- Prioridade da requisição;
- Proprietário da requisição, como um administrador da mudança;
- Uma avaliação de impacto da mudança, onde é descrito o possível impacto que a mudança pode ter nos serviços, clientes, negócios e finanças;
- Uma marcação que indica se é necessário usar o desenho de serviço e o processo de transição;
- Data do vencimento para implementação;
- Data da conclusão;
- Status, isso é, aberto ou encerrado.

Gerenciamento de Liberação e Implantação

- Responsável pela implementação no ambiente online, muitas vezes por meio de Requisições de Mudança (RDM).
- Esse processo pode ser aplicado tanto para uma única mudança, quanto para um conjunto de mudanças agrupadas em uma única versão.

Requisitos Mínimos para o Gerenciamento de Liberação e Implantação

- A organização deve definir os tipos de liberação;
- A organização deve planejar a implantação de serviços e componentes de serviço novos ou alterados no ambiente de produção;
- A liberação deve ser verificada em relação aos critérios de aceitação documentados, e deve ser aprovada antes da implantação;
- Se os critérios de aceitação não forem atendidos, a organização e as partes interessadas devem tomar uma decisão;
- Antes da implantação de uma liberação no ambiente ativo, uma linha de base dos itens de configuração afetados deve ser obtida;
- A liberação deve ser implantada no ambiente ativo, para que a integridade dos serviços e componentes de serviço seja mantida;
- O sucesso ou falha das liberações deve ser monitorado e analisado;
- As informações sobre o sucesso ou falha das liberações e datas de liberações futuras devem ser disponibilizadas para outras atividades de gerenciamento de serviço, conforme for apropriado.

Aplicação e Opções para o Gerenciamento de Liberação e Implantação

- Os critérios de aceitação para as liberações precisam ser documentados antes que a liberação seja implementada no ambiente ativo.
- Depois da implantação, os testes são realizados para verificar se a liberação de fato atende aos critérios de aceitação quando está no ambiente ativo.
- Existem três opções comuns para a liberação e implantação:
  - Big Bang e Abordagem Faseada;
  - Push e Pull;
  - Automatizada e Manual.

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Módulo 7

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Termos Fundamentais

- INCIDENTE - Interrupção não planejada de um serviço, uma redução na qualidade de um serviço ou um evento que ainda não impactou o serviço ao cliente ou usuário.
- REQUISIÇÃO DE SERVIÇO - Pode ser um pedido de informação, aconselhamento, dúvida, acesso a um serviço ou uma alteração já pré-aprovada.
- PROBLEMA – É a causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais.
- INTERRUPÇÃO - É chamada de incidente.
- CAUSA DOS INCIDENTES – É um problema.

JAMAIS UM INCIDENTE SE TORNA UM PROBLEMA.

INCIDENTE ≠ PROBLEMA

Gerenciamento de Incidentes

Trata de Interrupções de Serviços sempre que acontecem.

- MOTIVO: Pode ser causado tanto por um erro humano quanto por questões tecnológicas.

É essencial tratar: REGISTRO, PRIORIZAÇÃO E RESOLUÇÃO.

- OBJETIVO: Fazer com que o serviço volte a funcionar o mais rápido possível, sem necessariamente encontrar ou consertar a causa desse incidente.

Requisitos da ISO/IEC 20000-1:

Os incidentes devem ser:

1. Registrados e classificados;
2. Priorizados de acordo com o impacto e a urgência;
3. Escalados, se necessário;
4. Resolvidos;
5. Encerrados.

- A organização precisa determinar critérios para identificar um incidente grave;
- A alta direção precisa se envolver e ser mantida informada sobre os maiores incidentes.
- É papel da organização atribuir responsabilidade pelo gerenciamento de cada incidente principal;
- Assim que esse incidente for resolvido, ele deve ser relatado e revisado, para que seja identificado também oportunidades de melhoria.

Aplicação do Gerenciamento de Incidentes e Exemplos no Contexto de TI

Modelo para organizações menores, com as informações mínimas necessárias para gerenciar um incidente:

1. Data em que o incidente foi aberto;
2. Tipo de incidente – ele pode ser classificado por ambiente, serviço, tipo de Item de Configuração ou outras categorias. É importante indicar os incidentes de segurança da informação como tal;
3. O registro pode conter também a descrição do incidente;
4. Número de referência;
5. Data da última atualização;
6. Proprietário do incidente;
7. O impacto do incidente nos serviços e nos negócios em uma escala de 1 a 5;
8. A urgência para resolver o incidente em uma escala de 1 a 5;
9. A prioridade do incidente, multiplicando o impacto pela urgência. Nesse caso, vai existir uma escala de 1 a 25;
10. É bom indicar também as ações tomadas para lidar com o incidente;
11. O indicador de incidente principal;
12. A data de vencimento para resolução do incidente;
13. Data real da conclusão;
14. Possível registro de problema aberto em relação a este incidente;
15. Status.

Incidentes Graves

- Caso haja um incidente grave, você pode estabelecer um Procedimento de Incidente Grave, que estabeleça como esse incidente deve ser tratado.
- Esse procedimento pode indicar quem precisa estar envolvido, quem é o líder no gerenciamento do incidente, com que frequência certos níveis de gerenciamento são informados sobre o progresso, etc.

Exemplos de Incidentes no Contexto de TI

- Falha com a impressora;
- Falha na conexão wi-fi;
- Falha de bloqueio no aplicativo;
- Falha no serviço de e-mail;
- Falha em um laptop;
- Erro de Autenticação AD;
- Erro de compartilhamento de arquivo;
- Entre outros.

5 Etapas de Gerenciamento

- 1ª ETAPA: Registro de Incidentes.

  A equipe de TI precisa capturar informações completas sobre o incidente usando um modelo de formulário para acelerar o processo, além de configurar canais relevantes para que os usuários relatem um problema de forma mais fácil.

- 2ª ETAPA: Classificação de Incidentes.

  Os incidentes são segmentados, personalizando o formulário com os campos certos e criando regras automatizadas para classificação, priorização e atribuição de tickets, economizando tempo.

- 3ª ETAPA: Priorização de Incidentes.

  Atribuir a prioridade certa ao ticket tem um impacto direto na decisão da política de Acordo de Nível de Serviço e na solução pontual de questões críticas ao negócio.

5 Etapas de Gerenciamento

- 4ª ETAPA: Investigação e Diagnóstico.

  Quando um incidente é levantado, a equipe de TI realiza uma análise inicial e envia uma resolução ao usuário final. Se a resolução não estiver disponível de forma imediata, eles escalam o incidente para outras equipes de níveis diferentes, para uma investigação mais detalhada.

- 5ª ETAPA: Resolução e Fechamento de Incidentes.

  A equipe de TI pode automatizar o processo de fechamento dos tickets resolvidos ou o próprio usuário pode fazer isso por meio de um portal de autoatendimento.

FOCO: SOLUCIONAR O INCIDENTE!

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Gerenciamento de Requisições de Serviço

- Versão 2018 - Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviço é mais resumido, mas continua essencial.
- REQUISIÇÕES - Atividades que podem ser tratadas sem passar por todo o processo de gerenciamento de mudanças.
- EXEMPLOS: Requisições de informações, de acesso ou mudanças pré-aprovadas.
- MUDANÇAS PRÉ-APROVADAS: Redefinições de senha, requisições de acesso a sistemas, requisições de documentação e também de informação.

Requisições de Serviço

As Requisições de Serviço devem ser:

1. Registradas e classificadas;
2. Priorizadas;
3. Atendidas;
4. Encerradas.

Sobre o Registro das Requisições

Itens que devem ser informados no registro (para monitoria do progresso das requisições):

1. Data de abertura da requisição;
2. Descrição da requisição;
3. Número de referência;
4. Data da última atualização;
5. Prioridade da requisição – essa prioridade pode ser medida em uma escala de Alto/Médio/Baixo ou em escala numérica, assim como no Gerenciamento de Incidentes;
6. É preciso informar também o proprietário da requisição;
7. Ações tomadas para lidar com a requisição;
8. Data de vencimento para resolução da requisição;
9. Data de conclusão real;
10. Status (Aberto ou Encerrado).

Aplicação do Gerenciamento de Requisições de Serviço

- Cada requisição precisa ter um procedimento documentado, descrevendo como essa requisição deve ser atendida.
- Você pode criar um Modelo de Procedimento de Cumprimento de Requisição de Serviço.
- Mas atenção: o procedimento exato nesses casos vai variar, dependendo do tipo de cada requisição.
- Grandes empresas que geram várias requisições de serviço por dia devem usar um software de help desk, separando esse processo do gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças.

Etapas do Gerenciamento de Requisições de Serviço

ETAPA 1: Envio da Requisição de Serviço.

Um usuário ou funcionário autorizado envia uma requisição de algum serviço presente no catálogo de serviços.

Esse serviço pode ser a renovação de um software, acessar um diretório de arquivos ou ser uma pergunta sobre segurança de rede sem fio enquanto ele participa de uma conferência de vendas.

Essa requisição geralmente é feita por telefonema ou e-mail, mas o recomendável aqui é usar um software de help desk.

Etapas do Gerenciamento de Requisições de Serviço

ETAPA 2: Avaliação da Requisição de Serviço .

A equipe de TI precisa avaliar a requisição.

Ela é uma requisição normal ou precisa da aprovação de uma terceira parte, como um supervisor ou o próprio RH?

Etapas do Gerenciamento de Requisições de Serviço

ETAPA 3: Atendimento da Requisição de Serviço.

Envolve o planejamento e uma ação.

Os técnicos de TI precisam verificar uma lista de suprimentos, o tempo estimado para conclusão daquela requisição e as informações de contato do solicitante para que a tecnologia atribuída possa concluir a requisição.

Etapas do Gerenciamento de Requisições de Serviço

ETAPA 4: Encerramento da Requisição de Serviço.

Aqui não estamos falando apenas da conclusão da requisição, mas do atendimento pós-serviço.

O que mais é preciso ser feito depois da conclusão da requisição?

Por fim, é preciso analisar o tempo médio geral dos tickets e de cada técnico.

Os tickets precisam contribuir para a análise do fluxo de trabalho, melhorando o processo de requisição do serviço.

Gerenciamento de Problemas

- PROBLEMA é a causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais.
- O Gerenciamento de Problemas identifica e analisa as causas raízes dos problemas e garante que não sejam gerados mais incidentes que afetem os serviços no futuro.
- Então, assim como ocorre com os incidentes e requisições de serviço, é necessário que os problemas sejam registrados, priorizados e resolvidos.
- Com tudo isso, pode ser preciso levantar uma RDM, para que a causa raiz seja corrigida.

Quais os requisitos mínimos para o processo de gerenciamento de problemas?

- A ISO/IEC 20000-1 declara que "a organização deve analisar dados e tendências de incidentes para identificar problemas".
- A partir disso, é preciso analisar a causa raiz e determinar as possíveis ações para prevenir a ocorrência ou recorrência desses incidentes.

Os problemas precisam ser:

1. Registrados e classificados;
2. Priorizados;
3. Escalados, se necessário;
4. Resolvidos, se possível;
5. Fechados.

Registros de Problemas

- Os registros de problemas precisam ser atualizados com as ações tomadas.
- Já as mudanças necessárias para a resolução de problemas precisam ser gerenciadas de acordo com a Política de Gerenciamento de Mudanças.
- Sobre a causa raiz, onde ela foi identificada, mas o problema não foi resolvido permanentemente, a organização deve listar ações para diminuir ou eliminar o impacto do problema nos serviços.
- Enquanto isso, os erros conhecidos precisam ser registrados. Informações atualizadas sobre erros conhecidos e soluções de problemas devem estar disponíveis para outras atividades do gerenciamento de serviço, quando for preciso.
- Em relação à resolução do problema, a sua eficácia precisa ser monitorada, revisada e relatada.

Documentação na aplicação do Gerenciamento de Problemas

- É bastante parecida com o Gerenciamento de Incidentes.
- Pode ser utilizado uma plataforma baseada em nuvem para gerenciar esses problemas.
- Para pequenas organizações, há um modelo que fornece algumas informações para gerenciar um incidente.

Modelo de informações para gerenciar um incidente

1. Data em que o problema foi aberto;
2. Tipo de problema – que pode ser classificado por ambiente, por serviço, por tipo de item de configuração, etc;
3. Descrição do problema;
4. Número de referência;
5. Data da última atualização;
6. Prioridade do problema – nesse caso, pode ser utilizado uma escala de Alto/Médio/Baixo, ou uma escala numérica;
7. Proprietário do problema;
8. Impacto do problema nos serviços ou no negócio;
9. Ações tomadas para lidar com o problema;
10. Possíveis registros de incidentes relacionados;
11. Possíveis erros conhecidos relacionados;
12. Data de vencimento para resolução do problema;
13. Data real de conclusão;
14. Status.

ATENÇÃO aos ERROS CONHECIDOS!

- Esses erros conhecidos são problemas com os serviços que foram levantados, mas para os quais nenhuma causa raiz foi identificada.
- Nesse caso, uma solução alternativa precisa ser estabelecida como parte do processo de gerenciamento de incidentes.
- Esses erros conhecidos podem ser documentados em uma planilha ou qualquer outro tipo de modelo, com as seguintes informações:

Informações para documentar ERROS CONHECIDOS

1. Data em que o erro conhecido foi identificado;
2. Número de referência;
3. Descrição do erro conhecido;
4. Data da última atualização;
5. Proprietário do erro conhecido;
6. Impacto do erro nos serviços;
7. Ações executadas para resolver o erro, como fornecer uma solução alternativa ou o progresso que ocorreu na identificação da causa raiz;
8. Registros de incidentes que estão relacionados;
9. Data da conclusão – ou seja, quando a causa raiz foi determinada e corrigida;
10. Status, ou seja, aberto ou encerrado.

Etapas para Exemplificar Processo de Gerenciamento de Problemas

1. Detecção - É preciso detectar o problema. Essa detecção pode ser feita por meio de um problema relatado ou por uma análise contínua.
2. Registro - O problema será categorizado, para que seja monitorado e atribuído a ele uma prioridade.
3. Diagnóstico - Terá início a busca pela causa raiz. Isso pode ser feito investigando o banco de dados de erros conhecidos.
4. Solução alternativa - É aplicada quando é possível corrigir temporariamente um problema.
5. Registro de erro conhecido - As informações das etapas anteriores são coletadas como um registro de erro conhecido.
6. Resolução - Quando você já tiver uma resolução, implemente sem perder tempo, e teste essa resolução para se certificar de que ela está realmente funcionando.
7. Encerramento - Depois de resolvido e testada a resolução, o problema é encerrado.

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

Módulo 8

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)

academy

Gerenciamento de Disponibilidade

- Nesse processo, é preciso registrar e tratar de todos os riscos de indisponibilidade.
- Requisitos mínimos:
  - Em intervalos planejados, os riscos para a disponibilidade do serviço precisam ser avaliados e documentados. Além disso, a organização deve determinar os requisitos e metas da disponibilidade do serviço;
  - Os requisitos e metas de disponibilidade de serviço precisam ser documentados e mantidos;
  - A disponibilidade do serviço precisa ser monitorada, os resultados devem ser registrados e comparados com as metas. Em caso de indisponibilidade não planejada, isso deve ser investigado, e a organização deve tomar as ações necessárias.

Métricas da Disponibilidade de Serviço

- TMEIS – Tempo Médio Entre Incidentes do Sistema (soma do MTRS – Tempo Médio de Reparo do Sistema e TMEF – Tempo Médio Entre Falhas);
- MTBF – Tempo Médio de Funcionamento;
- TMRS – Tempo Médio de Restauração do Sistema;
- Tempo de Detecção;
- Tempo de Diagnóstico;
- Tempo de Reparação;
- Tempo de Recuperação;
- Tempo de Restauração;
- Ponto de Restauração.

Gerenciamento de Continuidade de Serviço

Os riscos precisam ser avaliados e documentados, e os requisitos de continuidade de serviços devem ser considerados.

Os planos de continuidade precisam conter ou incluir uma referência aos seguintes aspectos:

- Critérios e responsabilidades para invocar a continuidade do serviço;
- Procedimentos que devem ser implementados no caso de uma grande perda de serviço;
- Metas de disponibilidade de serviço quando o plano de continuidade de serviço é invocado;
- Requisitos do plano de recuperação de serviço;
- Procedimentos para retorno às condições normais de trabalho.

Aplicação e Etapas do Gerenciamento de Continuidade de Serviço

- Um relatório pode ser usado para explicar o que causou um evento de continuidade de serviço, qual foi o impacto e quando o plano de continuidade de serviço foi elaborado. Podemos pensar em:
  - **Business Impact Analysis – BIA** – Tem como objetivo identificar as funções do negócio.
  - São definidos os requisitos de recuperação para os serviços de TI.
  - Essa análise representa os primeiros passos do gerenciamento de risco.

Gerenciamento de Segurança da Informação

- É necessário uma política de segurança da informação.
- A realização de uma avaliação de risco à segurança da informação incentiva a definição de controles que visam garantir que as informações estejam seguras.
- Na ISO/IEC 20000-1, os requisitos são divididos pela **política, controle e incidentes** da Segurança da Informação.
- "A organização deve comunicar a importância de estar em conformidade com a política de segurança da informação e também a importância da sua aplicabilidade ao SGS e aos serviços para as pessoas apropriadas." (ISO/IEC 20000)

Sobre o Controle e os Incidentes de Segurança da Informação

- A ISO/IEC 20000-1 também fala que a organização deve concordar e implementar controles de segurança da informação ligados às organizações externas.

Os incidentes de segurança da informação precisam ser:

- Registrados e classificados;
- Priorizados, levando em conta o risco à segurança da informação;
- Escalados, se necessário;
- Resolvidos;
- Fechados.

Aplicação do Gerenciamento de Segurança da Informação

Geralmente, um Sistema de Segurança da Informação cobre nove itens:

- Uma política de Segurança de Informação;
- Um sistema de Gerenciamento de Segurança da Informação que contém todos os padrões, procedimentos e orientações para suportar a política de segurança da informação;
- Uma estratégia de segurança bem abrangente e que deve se relacionar com as estratégias, objetivos e planos de negócio;
- Uma estrutura organizacional de segurança, contando com as pessoas, os papéis e as responsabilidades;
- Um conjunto de controles de segurança para garantir as políticas de segurança da informação;
- Gerenciamento de risco de segurança;
- Processos de monitoramento para garantir conformidade e reporte;
- Definição de uma estratégia de comunicação;
- Definição de uma estratégia e um plano de treinamento e conscientização.

IT-Shaped ISO/IEC 20000:2018 Foundation (T-I20KF)