

OPERAÇÃO DE SERVIÇO –ITIL FOUNDATION V3

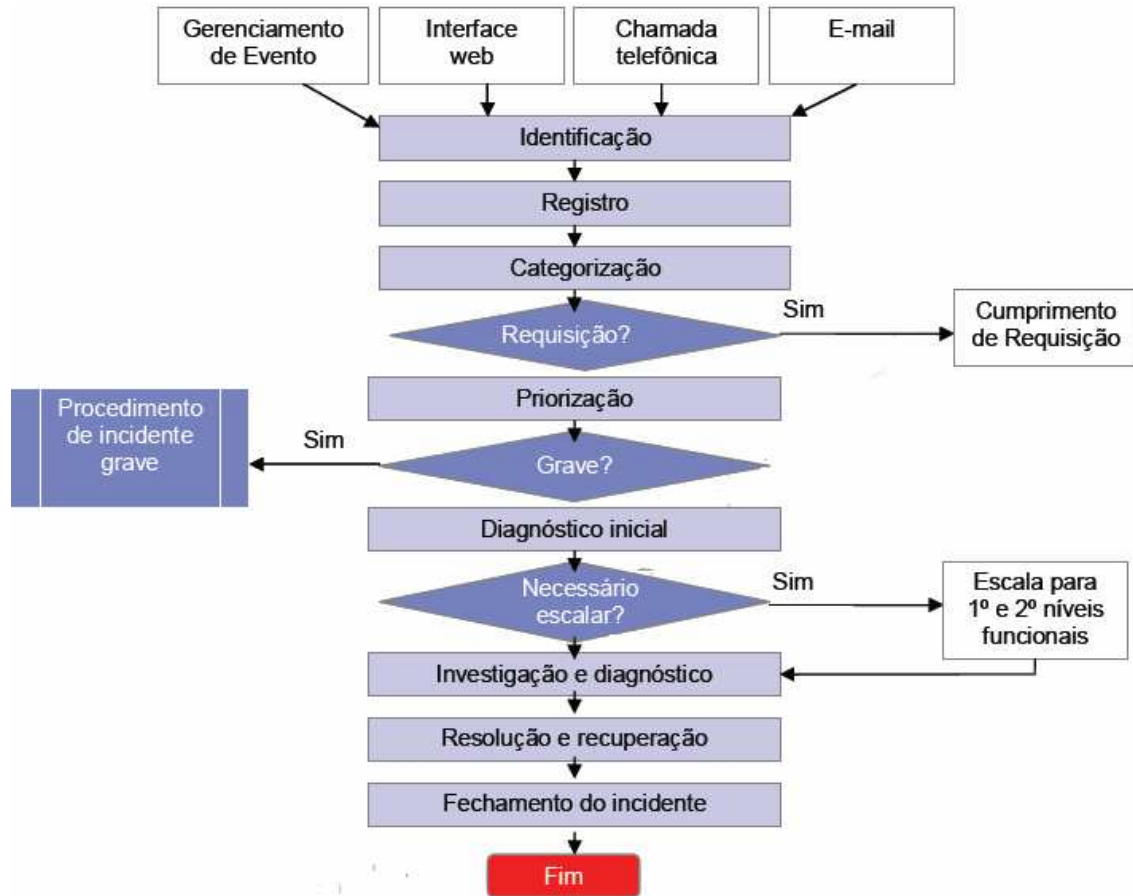
Conteúdo deste resumo deve ser contemplado com a leitura do livro ITIL – Service Operation



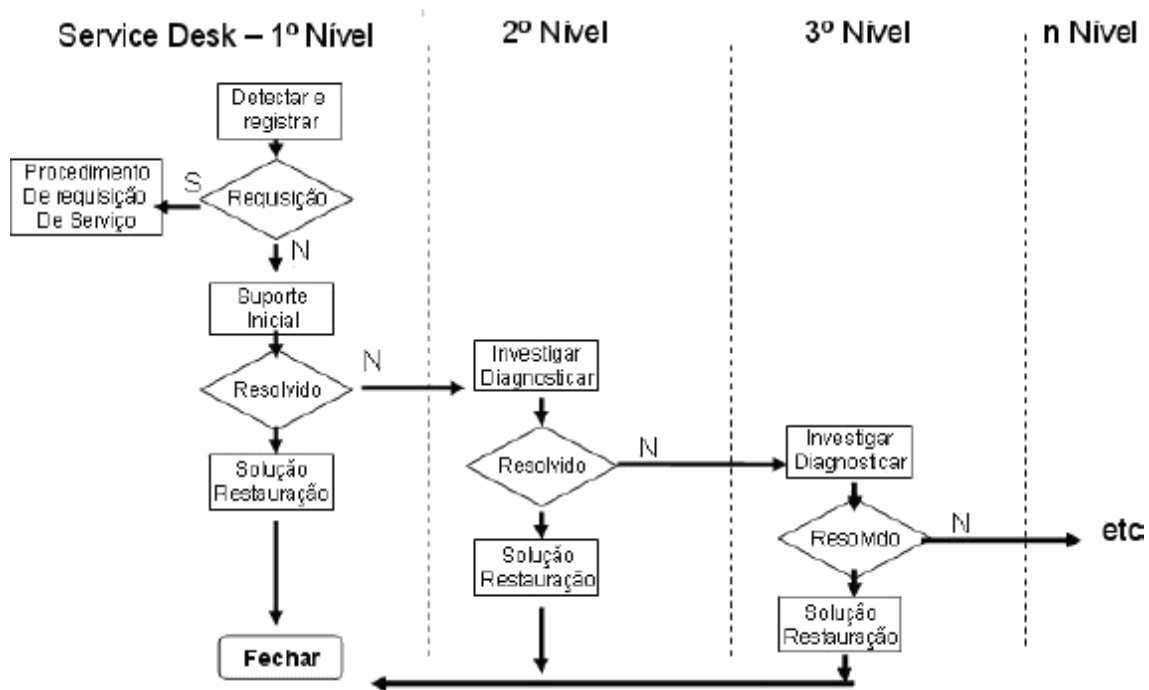
- Manter o serviço em operação
- É o dia a dia dos profissionais de TI.
- Impactos negativos
 - o Insatisfação dos usuários
 - o Piora a imagem da TI
 - o O tempo e o dinheiro que se gasta para corrigir as falhas quando o serviço já foi implantado é muito maior comparado as falhas que são identificadas logo durante a fase de desenho do serviço
 - o Cria demanda para a Central de Serviço com chamadas referentes a erros e mais funcionamento do serviço
 - o Perda financeiras para o negocio
- Proposito
 - o Coordenar e realizar atividades e processos requeridos para entregar e gerenciar serviço em níveis acordados com o usuário e clientes.
 - o É nesta fase que o usuário irá manter a percepção sobre o valor que a TI esta entregando, pois é durante este momento que o usuário irá usar o serviço.
 - o É responsável por executar processos que otimizam o custo e a qualidade de serviços.
 - o Permitir que o negocio atinja seus objetivos
 - o Entregar e suportar os serviços com eficiencia e eficácia

- o Assegurar que o valor está sendo entregue aos clientes através dos serviços oferecidos
 - o Realizar a estratégia através da Operação de Serviço
 - o Manter status e estabilidade e adaptar-se as mudanças no negócio e no ambiente tecnológico
 - o Implantar processos que facilites a operação do serviço no dia a dia
- Requisição de Serviço : pedido de informação para uma mudança ou para acessar um serviço de TI. Geralmente não requer uma requisição de Mudança (RDM). Exemplo resetar uma senha, trocar um carticho, duvidas e etc.
- Evento : é uma notificação criada por um serviço, IC ou ferramenta de monitoramento causada pelo desvio de desempenho da infra- estrutura ou de entrega de serviço. Ex Link de telefonia da filial esta indisponivel
- Alerta : Aviso ou advertência sobre uma meta, mudança ou falha que ocorreu. Controlado por ferramentas de gerenciamento de sistemas e pelo processo de gerenciamento de Evento. Exemplo : Uso de memória RAM do servidor de email ultrapassou 75%, não é registrado como um incidente é apenas um aviso
- Incidente : é uma interrupção inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI. Falha de um IC. Ex : p usuário liga para a central de serviços informando que a tela do sistema A está muito lenta ou esta indisponivel.
- Problema : causada por um ou mais incidente. Ex : toda vez que o usuário executa o relatório X a tela trava, para esta situação registra o incidente, se não se sabe a causa ou raiz registra-se o problema
- Solução de contorno (Workaround) : Meio temporário de resilver questoes ou dificuldades. Ex : Reiniciar o servidor. Essas soluções para incidentes que não tem um registro de problema associado são documentadas dentro do proprio registro de incidente. Para soluções de contorno para problemas são registradas e documentadas nos registros de erros conhecidos.
- Erro conhecido (Known Error) : É um problema que tem causa, raiz documentada e uma solução de contorno identificada. Essos conhecidos são colocados no processo de gerenciamento de Problema
- Base de Erros Conhecidos : Local onde se registram erros conhecidos. Esses registros são utilizados pelo processo de gerenciamento de incidente para resolver incidentes. Faz parte de gerenciamento do conhecimento de serviço. Esta base pode ser disponibilizada para usuários fazerem auto atendimento Microsoft Technet.

- Impacto, Urgência e Prioridade : A prioridade determina qual será a ordem de execução/ação. Para determinar a prioridade use a tecnica do impacto/urgencia. No impacto deve-se considerar quantas pessoas ou sistemas serão prejudicados pelo incidente. Na urgência determina a velocidade em que o incidente precisa ser resolvido.
- Papel da Comunicação : reuniões, emails, Telefone, documentos.
- Principios Chaves :
 - o Pessoal de Ti tem que ter uma visão externa e interna dos serviços prestados
 - o Requisistos de negócio mudam o tempo todo
 - o Equilibrar qualidade e custo
 - o TI Relativa só faz alguma coisa qdo a uma pressão externa, desenvolve uma aplicação quando o negócio pede. Uma TI pro-ativa esta sempre buscando oportunidades ou melhorai nos serviços, tomando sempre cuidado para não perder o foco na necessidade real do negócio.
- Processos na Operação de Serviço
 - o **Gerenciamento de Incidente**
 - Falhas, duvidas, consulta
 - Meta é restaurar o mais rapido possível o serviço
 - Contém qualquer evento que interrrompa ou que possa interromper um serviço
 - Podem ser reportados por usuários, pessoal de TI
 - Limite de tempo : é o tempo para resolução do incidente.
 - Modelo de Incidente : passos que são necessários para executar o processo corretamente
 - Incidentes graves : recomenda-se que exista um procedimento em separado para tratar de incidentes graves.
 - Atividades



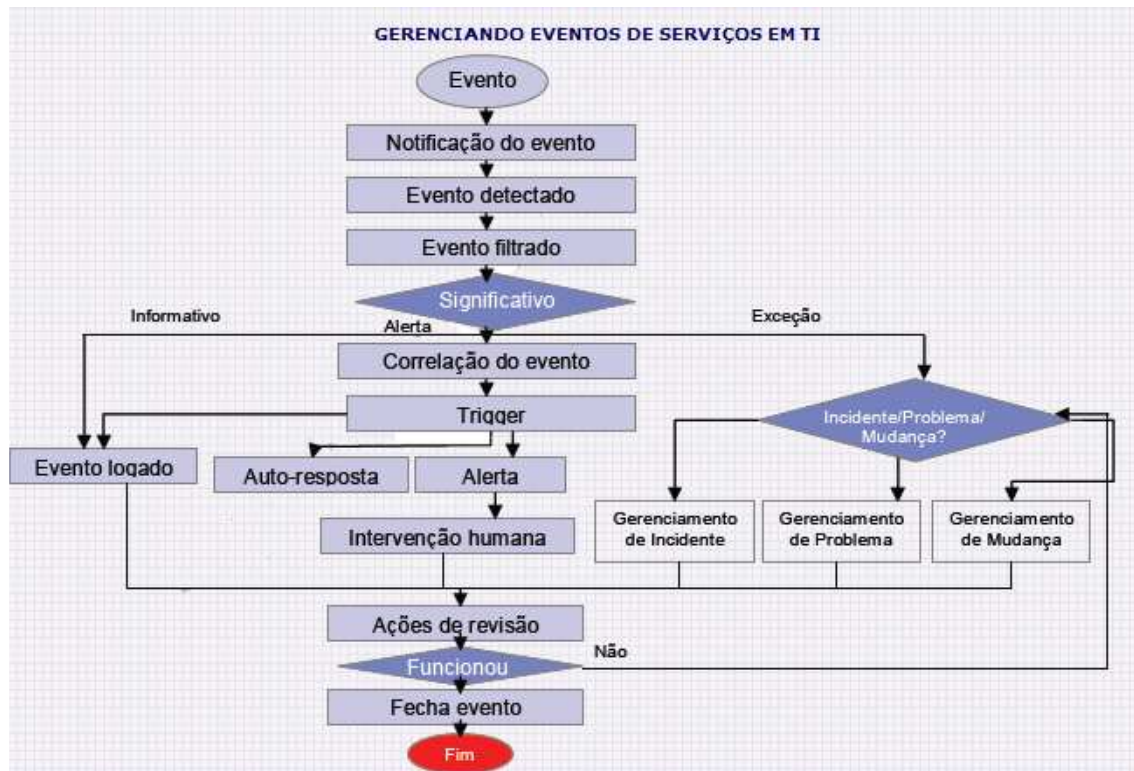
- Papeis : buscar a eficiencia e eficácia do processo, produzir informações gerenciais, como relatórios de atendimento e de tipos de incidentes, gerenciar o trabalho das equipes de suporte, gerenciar os incidentes graves, desenvolver e manter processo e procedimentos
- Equipe de suporte : 1- registra, classifica, escala, resolução e fechamento dos incidentes 2 – Investiga, diagnostica e recupera. Terão conhecimentos técnicos mais profundos programadores, consultores analistas de negocio e administradores de rede. 3 – Fornecedores de software ou hardware.



o Gerenciamento de Evento

- Qualquer ocorrência detectável ou discernível que seja significativa para a gestão da infra-estrutura de TI ou para a entrega de serviço de TI.
- São tipicamente notificações criadas por um serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração.
- Exemplo de Evento :
 - o Detecção de Fumaça
 - o Um Switch deve permanecer sempre ligado, assim tendo ferramentas de gerenciamento de evento, usando pings de respostas.
 - o Monitoramento de licenciamento de software para assegurar que a política de licenciamento esteja sendo seguida.
 - o Monitorar o uso de um aplicativo ou desempenho de um servidor
 - o Evento indica se o serviço está funcionando
 - o Se um usuário tentou entrar em uma aplicação e não conseguiu, isso é registrado em um log.
 - o Ex > memória do serviço está 5% acima do nível mais alto aceitável
 - o Podem ser Informático (usuário logou-se na aplicação), Alerta (tempo de transação está

maior) e Exceção(Software de coleta identificou um software não autorizado)



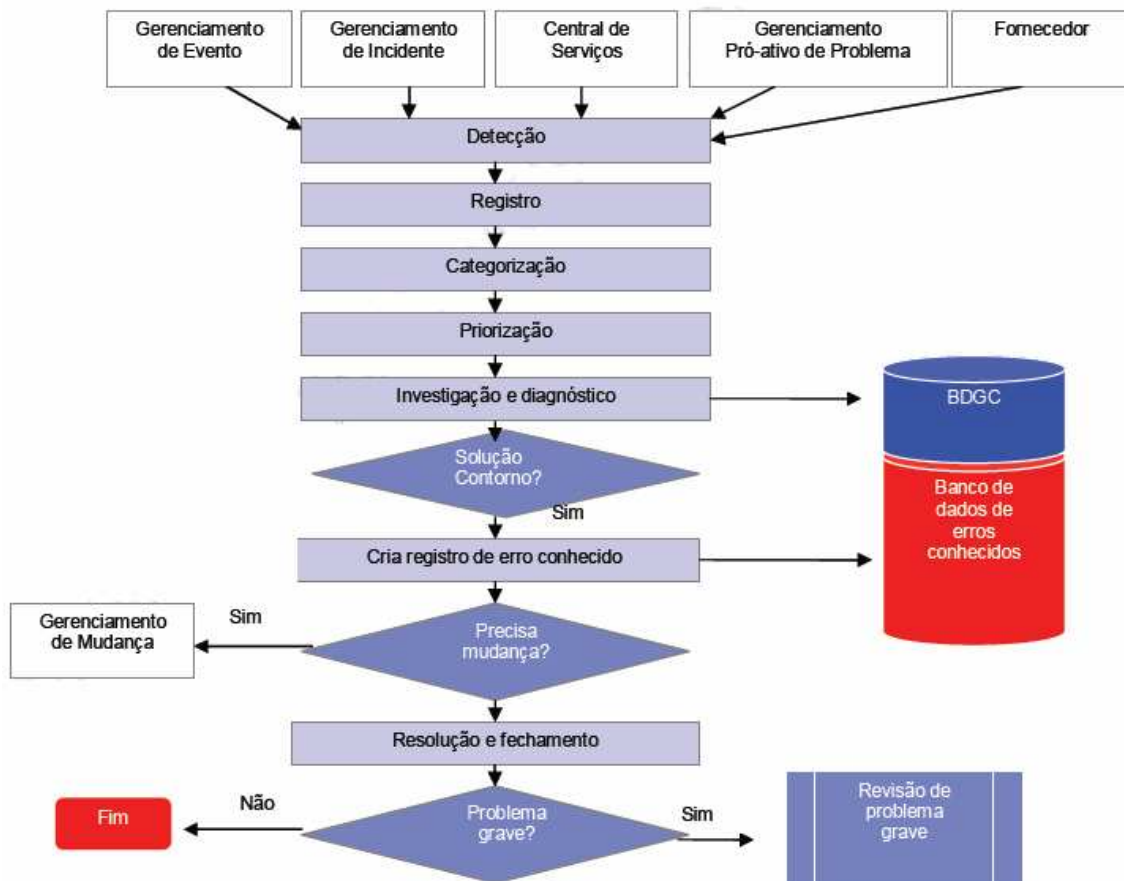
- o Papéis : Não é necessário term um gerente de evento
Ex :
 - o Central de Serviço : comunica informações para quem for necessário, investiga e resolve eventos.
 - o Desenho de Serviço : classifica e define mecanismos de correlações e auto respostas
 - o Transição do Serviço : Assegura o funcionamento apropriado
 - o Operação de Serviço : Executa o gerenciamento de evenros para os sistemas que estão sob seus controles.

o

o **Gerenciamento de Problema**

- Tem a intenção em encontrar erros conhecidos na infra estrutura de TI.
- Encontrar qual é o erro conhecido
- Identificar soluções alternativas para a remoção do erro conhecido
- Emitir uma requisição de mudança
- Checar se o erro foi removido
- Elemento pro ativo na resolução de problemas.

- Identificar e facilitar a remoção de erros antes que eles manifestem como reclamações ou perguntas de usuários finais
- Mantem informações sobre problemas e resoluções
- Tem um forte interface com o gerenciamento de conhecimento
- Ligado com o gerenciamento de incidente
- Diferenças entre gerenciamento de incidente e gerenciamento de problemas]
 - o Indicante : foca a recuperação rápida do serviço, não faz investigação estruturada a fim de encontrar a verdadeira causa.
 - o Problema : foca a identificação da causa-raiz do problema e remover definitivamente o erro da infra estrutura
- Problemas são causas de um ou mais incidentes.
- Um incidente nunca vira um problema, sempre teremos dois registros separados
- Atividades : Identificação, Registro, Categorização, Priorização, Investigação e diagnóstico, decisão sobre a solução e contorno, identificação de erros conhecidos, resolução, conclusão, correção de erros identificados



Papeis

Gerente de Problemas :

Acompanha os grupos de solução de problemas para assegurar que eles cumpram a resolução dos problemas dentro das ANS. Propriedade e proteção do banco de dados de erros conhecidos. Controla o registro de todos os erros conhecidos. Acompanhar o fechamento formal de todos os registros de problemas, Organizar, conduzir documentar e acompanhar todas as atividades de revisão.

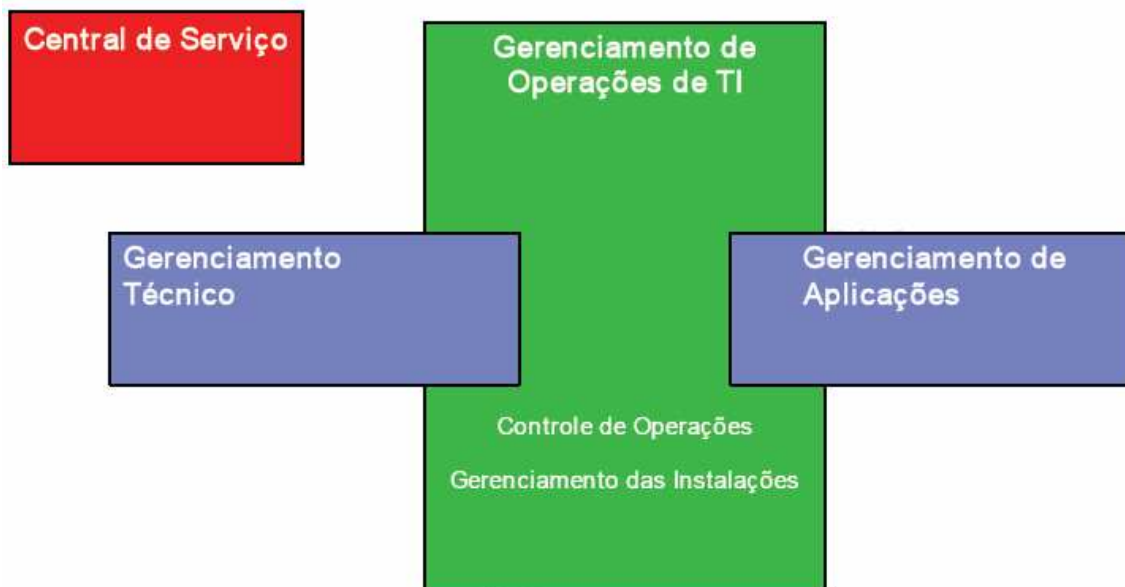
• Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment)

- o Oferecer a usuários um canal no qual eles podem requisitar e receber serviço.
- o Informações sobre a disponibilidade dos serviços e procedimentos para obter estes serviços
- o Fornecer componentes de serviço padrão
- o Fornecer oportunidades para auto ajuda
- o Papeis : fica com a central de serviços.
 - Central de serviço e Gerenciamento de Incidente irão lidar com as requisições de serviço.
 - Seu preenchimento pode ser feito pelos times de operação de serviço ou seus departamentos, fornecedores externos como apropriado

- **Gerenciamento de Acesso**

- o Acesso : usuario tem acesso a dados que ele poderá usar
- o Identidade : nome do login
- o Direitos : configurações atuais que permitem o acesso dos usuários.
- o Serviços dos grupos de serviço : acesso a um conjunto de serviços ou grupos de usuários, mas não o acesso separado aos serviços
- o Serviços de diretório : Active Directory.
- o Verificar a legitimidade das requisições
- o Fornece direitos
- o Monitora status de identidade
- o Registra e monitora acesso
- o Remove e limita direitos
- o Papéis : sobreposição do gerenciamento de segurança e do gerenciamento de disponibilidade. Vejam seus envolvidos :
 - Central de Serviço : atua como filtro inicial para o gerenciamento de acesso
 - Gerenciamento Técnico e de Aplicações :
 - o Desenho do Serviço : assegura que controle simplificados foram construídos e define contramedidas para abusos
 - o Transição de Serviço : testa os controle projetados
 - o Operações de Serviço : executa o gerenciamento de acesso para sistemas dentro de suas áreas de controles
 - Gerenciamento de Operações de TI : Gerente de Operações de TI precisa assegurar que procedimentos de operações padrão atendem as questões do gerenciamento de acesso

Funções da Operação de Serviço



Central de Serviços

Unidade funcional que esta envolvida em vários eventos de serviço, função principal atender chamadas por telefone ou via web, lidar com eventos e etc. Apoio aos funcionários no dia a dia, seu foco é estabelecer o serviço normal para o usuário o mais rápido possível. Seus objetivos são :

- o Registrar todas as requisições, categoriza-la e priorização para cada requisição.
- o Fornecer suporte de primeiro nível. Realizar investigação e o diagnostico inicial dos incidentes
- o Escalar requisições para grupos técnicos responsáveis
- o Manter usuários informados sobre o status de suas requisições
- o Fechar todas as requisições resolvidas
- o 4 tipos : local(custo maior), centralizada(custo menor, otimiza recursos), virtual(não possui posição fixa próxima ao usuário) ou siga o sol(Suporte 24 horas custo baixo ex na asia atende usuários até uma certa hora, após isso outro local é responsável pelos atendimentos).

Qualificação pessoal :

Habilidades interpessoais : Paciente, comunicativo, amigo, entusiasmado, assertivo, empático, honesto, entender dos serviços utilizados pelo negocio, conhecimento técnico necessário para fornecer o suporte

Pessoas necessárias para montar uma central de serviços devemos considerar : Expectativa do cliente, requisitos do negocio,

complexidade dos serviços de TI, número de usuários atendidos, tipos de incidentes e requisições de serviço, período de cobertura para o atendimento, tecnologias de suporte.

Papeis :

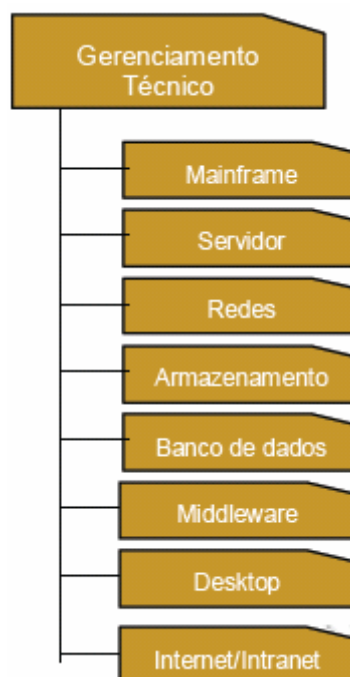
Gerente central de serviços, Supervisor de Serviços (gerencia grupos de atendimentos.) Analista de Suporte (fornece o primeiro nível de suporte, atendimento e etc.

Gerenciamento Técnico

Fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TI e para gerenciamento de infraestrutura.

Define papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários.

Ajudar a planejar, implantar e manter a infraestrutura estável



Gerenciamento de Aplicações

Gerenciar todas as aplicações de software.

Gerenciar aplicativos durante seu ciclo de vida.

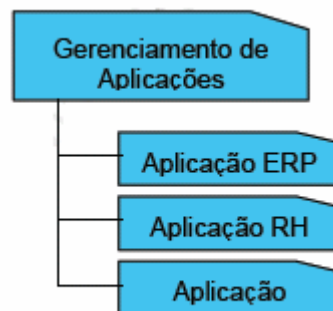
Sua função é realizada por qualquer departamento técnico, grupo ou equipe envolvida na gestão e suporte de aplicativos operacionais.

Uma das suas principais atividades chave é decidir se compra um aplicativo ou cria-lo assim tendo um papel duplo :

Manter o conhecimento técnico e expertise relacionadas ao gerenciamento de aplicações. Aqui o gerenciamento de aplicações trabalha junto com o gerenciamento técnico

Proporciona recursos reais para dar suporte ao ciclo de vida do gerenciamento de serviço de TI. Assegura que os recursos são efetivamente treinados e implantados para desenhar, criar, operar e melhorar a tecnologia requerida para entregar o suporte de serviços de TI. Seus objetivos principais são :

- suportar os processos de negocio da organização a identificar requisitos funcionais para software de aplicação
- Assistir no desenho e no desenvolvimento de aplicações, e fornecer suporte e melhoria para as aplicações em operação



Gerenciamento de Operações de TI

Função responsável pela gestão contínua e manutenção de uma infra-estrutura de TI de uma organização, para assegurar a entrega do nível acordado de serviço de TI ao negocio.

Suas funções são :

Manter o status para atingir a estabilidade dos processos e atividades cotidianas na organização

Propor melhorias para alcançar um serviço melhorando a um custo reduzido enquanto mantém a estabilidade

Uso de habilidades operacionais para diagnosticar e resolver qualquer falha que ocorra na operação de TI

Consiste em duas sub-operações :

1 Controle de operações (composto por equipe de operadores que garante execução e monitoramento das atividades operacionais e eventos na infra estrutura como gerenciamento de console, agendamento de jobs, backup e restauração e impressão.

2 – Gerenciamento das instalações – gerenciam a parte física do ambiente de TI. Como : datacenters, Sites Recovery, contratos de data centers terceirizados, consolidação.

Gerenciamento de Aplicação x Desenvolvimento

