

Secretaria de Tecnologia da Informação e
Comunicação

Coordenadoria de Serviços e Suporte de Tecnologia
da Informação e Comunicação

Processos de Gerenciamento de Serviços de TI

2022

Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região

[Apresentação](#)

[Conceitos básicos](#)

[Ciclo de Vida dos Serviços – ITIL](#)

[Processos e função](#)

[Gerenciamento de Catálogo de Serviço](#)

[Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Gerenciamento de Mudanças](#)

[Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)

[Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)

[Gerenciamento de Incidentes](#)

[Gerenciamento de Problema](#)

[Cumprimento de Requisição](#)

[Função Central de Serviços](#)

[Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços](#)

[Escopo do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços](#)

[Macroatividades do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços](#)

[Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços](#)

[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços](#)

[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços](#)

[Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços](#)

[Gráfico da atividade Manter Catálogo de Serviços](#)

[Gráfico da atividade Revisar Catálogo de Serviços](#)

[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços](#)

[Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Escopo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços](#)

[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços](#)

[Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços](#)

[Diagrama da atividade Gerenciar Acordos de Nível de Serviço](#)

[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço](#)

[Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Escopo do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)
[Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)
[Gráfico da atividade Gerenciar Mudanças](#)
[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#)

[Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Escopo do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)
[Gráfico da atividade Gerenciar Liberação](#)
[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação](#)

[Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Escopo do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)
[Gráfico da atividade Auditar Configuração](#)
[Gráfico da atividade Manter Configuração](#)
[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço](#)

[Função Central de Serviços](#)

[Objetivos da função Central de Serviços](#)
[Escopo da função Central de Serviços](#)
[Macroatividades da função Central de Serviços](#)
[Diagrama de contexto da função Central de Serviços](#)
[Papéis e responsabilidades na função Central de Serviços](#)
[Artefatos na função Central de Serviços](#)
[Fluxograma da função Central de Serviços](#)
[Gráfico da atividade de atender usuários](#)
[Gráfico da atividade realizar “follow up”](#)
[Gráfico da atividade monitorar chamados](#)
[Link para o Fluxo da função Central de Serviços](#)

[Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)
[Escopo do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)
[Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)

[Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)
[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)
[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)
[Fluxogramas do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)
[Gráfico do Processo Gerenciar Incidentes](#)
[Gráfico do Processo Gerenciar Incidentes Graves](#)
[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes](#)

[Processo de Gerenciamento de Problemas](#)

[Objetivos do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Escopo do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Diagrama de Contexto do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Artefatos do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)
[Gráfico da atividade Gerenciar Problemas](#)
[Gráfico da atividade Analisar Recorrências e Tendências a Problemas](#)
[Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Problemas](#)

[Processo de Cumprimento de Requisição](#)

[Objetivos do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Escopo do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Macroatividades do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Diagrama de contexto do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Papéis e responsabilidades do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Artefatos do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Fluxogramas do Processo de Cumprimento de Requisição](#)
[Gráfico do processo Cumprir Requisições](#)
[Link para o Processo de Cumprimento de Requisição](#)

[Glossário](#)

[Referências](#)

Apresentação

O desafio de gerenciar a Tecnologia da Informação corresponde a uma responsabilidade da própria área ou departamento específico de TI. No entanto, é relevante destacar que esse desafio tornou-se, também, uma preocupação das áreas de negócios das organizações, dada a vital e ininterrupta dependência de tecnologia por parte dos processos e das operações de negócio.

Segundo o ITIL, o Gerenciamento de Serviços é um conjunto de habilidades da organização para fornecer valor para o cliente em forma de serviços. O foco no negócio do Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) capacita o provedor de serviços de TI a:

- ❑ Alinhar a provisão de serviços de TI com as metas e objetivos de negócio;
- ❑ Priorizar todas as atividades de TI baseado no impacto e na urgência, garantindo que os processos de negócio e serviços críticos recebam maior atenção;
- ❑ Aumentar a produtividade e a efetividade do negócio por meio da melhora na eficiência e na eficácia dos processos de TI;
- ❑ Dar suporte aos requisitos para a governança corporativa e para a governança e controles de TI;
- ❑ Criar vantagem competitiva por meio da exploração e da inovação de infraestrutura de TI como um todo;
- ❑ Melhorar a qualidade do serviço, a satisfação do cliente e a percepção do usuário;
- ❑ Garantir a conformidade regulatória e legislativa;
- ❑ Garantir os níveis apropriados de proteção sobre todos os ativos de TI e informações;
- ❑ Garantir que os serviços de TI continuem alinhados com as necessidades da organização, constantemente em mudanças.

Para alcançar os resultados acima citados, a área de TI deve considerar os objetivos estratégicos do negócio como seus próprios objetivos e deles derivar sua estratégia, objetivos e metas. Nesse sentido, uma grande quantidade de organizações vem buscando a obtenção de altos níveis de qualidade e maturidade gerenciais e operacionais com a adoção de melhores práticas, como as citadas na biblioteca ITIL.

A biblioteca ITIL é um framework que fornece diretrizes sobre a gestão de toda a cadeia de Tecnologia da Informação e sobre os serviços prestados aos clientes da organização de TI. Estas diretrizes, definidas com base no ciclo de vida dos serviços e seus processos relacionados, representam um caminho confiável rumo a níveis de qualidade de âmbito mundial.

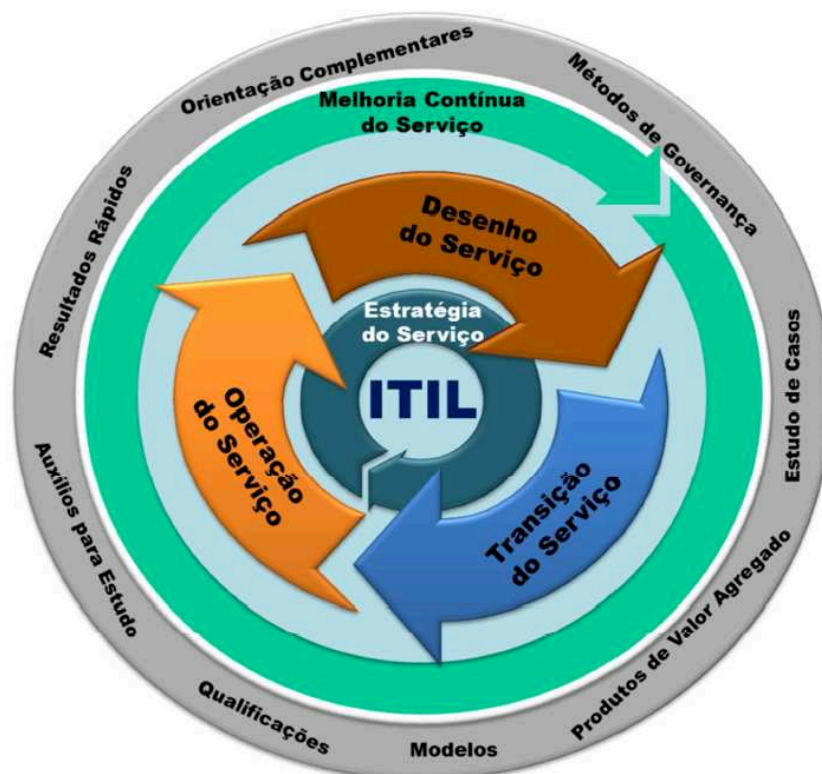
Conceitos básicos

- ❑ **Serviço:** um meio de fornecer algo que um cliente perceba como tendo certo valor, facilitando a obtenção de resultados que os clientes desejam, sem que eles tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.
- ❑ **Recursos:** termo genérico que inclui Infraestrutura de TI, pessoas, dinheiro ou qualquer outra coisa que possa ajudar a entregar um serviço de TI. Os recursos são considerados ativos de uma organização.

- ❑ **Habilidades:** aptidão de uma organização, pessoa, processo, aplicativo, item de configuração ou serviço de TI de executar uma atividade. As habilidades são ativos do tipo intangíveis de uma organização.
- ❑ **Garantia:** uma promessa ou compromisso de que um produto ou serviço irá atender aos requisitos acordados.
- ❑ **Garantia do serviço:** ter a certeza de que um serviço de TI irá atender aos requisitos acordados. Isso pode ser feito por meio de um acordo formal, como um Acordo de Nível de Serviço (ANS, ou SLA – *Service Level Agreement*) ou um contrato, ou ainda pode ser uma mensagem ao mercado ou a imagem de uma marca. O valor de negócio de um serviço de TI é criado pela combinação da utilidade do serviço (o que o serviço faz) e a garantia do serviço (o quão bem ele é feito).
- ❑ **Utilidade:** funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade é frequentemente resumida como “o que é feito”.
- ❑ **Utilidade do serviço:** a funcionalidade de um serviço de TI do ponto de vista do cliente. O valor de negócio de um serviço de TI é criado pela combinação da utilidade do serviço (o que o serviço faz) e a garantia do serviço (o quão bem ele é feito).
- ❑ **Valor:** percepção do cliente em relação ao serviço recebido. A percepção do cliente é influenciada pelo custo e qualidade do serviço, pelas experiências anteriores e pela comparação com concorrentes.

Ciclo de Vida dos Serviços – ITIL

Trata-se de uma abordagem do Gerenciamento de Serviço de TI que enfatiza a importância da coordenação e do controle por meio de várias funções, processos e sistemas necessários para gerenciar o ciclo de vida completo de serviços de TI. Tal abordagem considera **estratégia, desenho, transição, operação e melhoria continuada de serviços de TI**, conforme apresentado abaixo:



- ❑ **Estratégia de serviços:** propõe-se a definir a perspectiva, posição, planos e padrões que um provedor de serviços tem de considerar, a fim de ser capaz de cumprir os objetivos de negócio desejados da sua organização. Orienta o uso do Gerenciamento de Serviços como uma ferramenta estratégica para satisfazer as necessidades do negócio. Questiona basicamente o porquê de alguma coisa dever ser feita antes de se questionar o como.
- ❑ **Desenho de serviços:** objetiva projetar novos serviços ou alterações em serviços para introdução no ambiente de produção. Fornece as diretrizes para o desenho de serviços (novos ou alterados) e dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI.
- ❑ **Transição de serviços:** tem o propósito de garantir que serviços novos, alterados ou retirados atendam as expectativas do negócio conforme documentado nos estágios da estratégia do serviço e desenho do serviço. Fornece recomendações para uma transição suave de serviços novos ou alterados para o ambiente operacional.
- ❑ **Operação de serviços:** procura coordenar e conduzir as atividades e processos necessários para entregar e gerenciar os serviços nos níveis acordados com os usuários do negócio e os clientes. A operação do serviço também é responsável pelo gerenciamento da tecnologia usada para entregar e suportar os serviços. Fornece as diretrizes para a entrega e o suporte de serviços de maneira eficaz e eficiente, assegurando o valor tanto para o cliente quanto para o provedor de serviços.
- ❑ **Melhoria contínua de serviços:** tem como propósito alinhar os serviços de TI com as necessidades de mudança dos negócios ao identificar e implementar melhorias nos serviços de TI que suportam os processos de negócio. Essas atividades de melhoria suportam a abordagem de ciclo de vida por meio da estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço e operação de serviço. Neste estágio, procuram-se continuamente formas de melhorar a eficácia do serviço, dos processos e dos custos. Contribui para manter e melhorar a estratégia, o desenho, a transição e as operações de serviços, alinhados com os requerimentos de mudanças do negócio.

Processos e função

A função e os processos de gerenciamento de TI que fazem parte do escopo deste documento são:

- ❑ Desenho de Serviço:
 - ❑ Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
 - ❑ Gerenciamento de Nível de Serviço;
- ❑ Transição de Serviço:
 - ❑ Gerenciamento de Mudanças;
 - ❑ Gerenciamento de Liberação e Implantação;
 - ❑ Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- ❑ Operação de Serviço:
 - ❑ Gerenciamento de Incidentes;
 - ❑ Gerenciamento de Problemas;
 - ❑ Cumprimento de Requisição;
 - ❑ Função Central de Serviços.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

O propósito deste processo é prover e manter uma fonte única de informação consistente sobre todos os serviços operacionais e aqueles sendo preparados para entrarem em operação, garantindo que esteja amplamente disponível àqueles que estão autorizados a acessá-la.

Gerenciamento de Nível de Serviço

O propósito deste processo é garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Isto é acompanhado por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoração, relatos e revisão das metas dos serviços de TI, e por meio do fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

Gerenciamento de Mudanças

O propósito deste processo é controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de interrupções para os serviços de TI.

Gerenciamento de Liberação e Implantação

O propósito deste processo é planejar, programar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e entregar a nova funcionalidade enquanto protege a integridade dos serviços existentes.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

O propósito deste processo é garantir que os ativos requeridos para entregar serviço sejam apropriadamente controlados e que informação precisa e confiável sobre esses ativos esteja disponível quando e onde seja necessária.

Gerenciamento de Incidentes

O propósito deste processo é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso sobre as operações do negócio, assegurando assim, que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos.

Gerenciamento de Problema

O propósito deste processo é gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas desde a primeira identificação, por meio de investigação, documentação e eventual remoção.

Cumprimento de Requisição

O propósito deste processo é gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários.

Função Central de Serviços

O propósito desta função é prover ponto único de contato para usuários da TI no dia a dia, tratando todos os incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos usando ferramentas de software especializadas.

Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (GSC), descrito no modelo de referência ITIL, é responsável por criar e manter os serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços, garantindo que este seja uma fonte de informações íntegra, fornecendo detalhes de cada serviço e componente, com uma visão geral dos processos e sistemas envolvidos. Esse processo garante que as informações contidas no Catálogo de Serviços sejam precisas, atualizadas e estejam prontamente disponíveis àqueles que delas necessitam.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços tem por objetivo:

- ❑ Gerenciar a informação contida no catálogo de serviços;
- ❑ Garantir que o catálogo de serviços esteja preciso e reflita os detalhes atuais, o status, as interfaces e as dependências de todos os serviços que estão em operação, ou sendo preparados para entrar em operação, em produção, de acordo com as políticas definidas;
- ❑ Garantir que o catálogo de serviços esteja disponível aos usuários, que podem acessá-lo de forma a assegurar o uso de suas informações com eficiência e efetividade;
- ❑ Garantir que o catálogo de serviço suporte as necessidades envolvidas de todos os outros processos de gerenciamento de serviço.

Escopo do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

- ❑ Contribuir para a definição dos serviços;
- ❑ Desenvolver e manter as descrições apropriadas dos serviços para o Catálogo de Serviços;
- ❑ Produzir e manter um Catálogo de Serviços preciso;
- ❑ Fornecer interfaces e dependências entre todos os serviços e componentes de suporte e os Itens de Configuração (IC) dentro do Catálogo de Serviços e o Sistema de Gerenciamento de Configuração.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

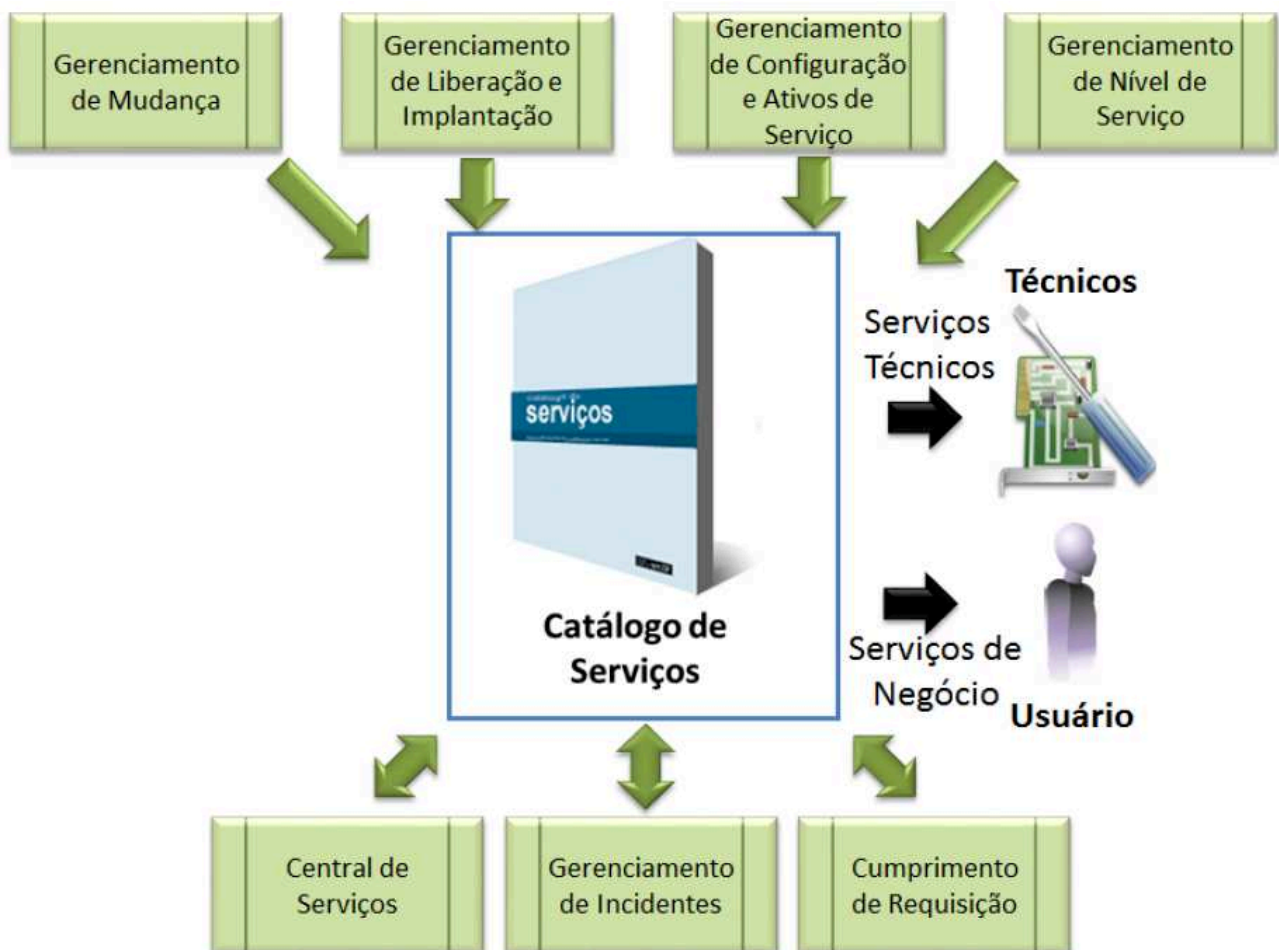
O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Analisar modificação nos serviços:** análise das informações fornecidas pelo Gerenciamento de Mudança relativas à alteração ou inclusão de novos serviços prestados pela TI;
- ❑ **Atualizar o Catálogo de Serviços:** informações relativas ao serviço novo ou alterado são atualizadas no catálogo;

- ❑ **Publicar o Catálogo de Serviços:** depois de atualizar as informações, o catálogo é disponibilizado para os usuários de serviços de TI.



Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços



O Catálogo de Serviços, para fornecer informações adequadas sobre os serviços técnicos e serviços de negócio, depende de insumos originados nas atividades dos processos de Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberação e Implantação.

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço colabora com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a fim de garantir que as informações no Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS) e no Catálogo de Serviços estejam vinculadas, de forma apropriada e com visão consistente, precisa e compreensiva das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e IC.

O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço disponibiliza, ao processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, os níveis de serviço de garantia de entrega.

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços fornece informações sobre os serviços oferecidos pela STI, por meio de sua Central de Serviços, aos processos de Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Incidentes. Por sua vez, esses processos realimentam o Catálogo de Serviços sobre a sua adequação e eventual necessidade de adequação, principalmente no que se refere a seus indicadores.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Gerente do Catálogo de Serviços

- Analisar modificações solicitadas
- Atualizar catálogo de serviços
- Publicar catálogo de serviços
- Analisar informações do catálogo
- Analisar indicadores
- Produzir e publicar relatório de revisão

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

- Catálogo de serviços
- Relatório de revisão do catálogo de serviços
- Requisição de mudança

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Gráfico da atividade Manter Catálogo de Serviços

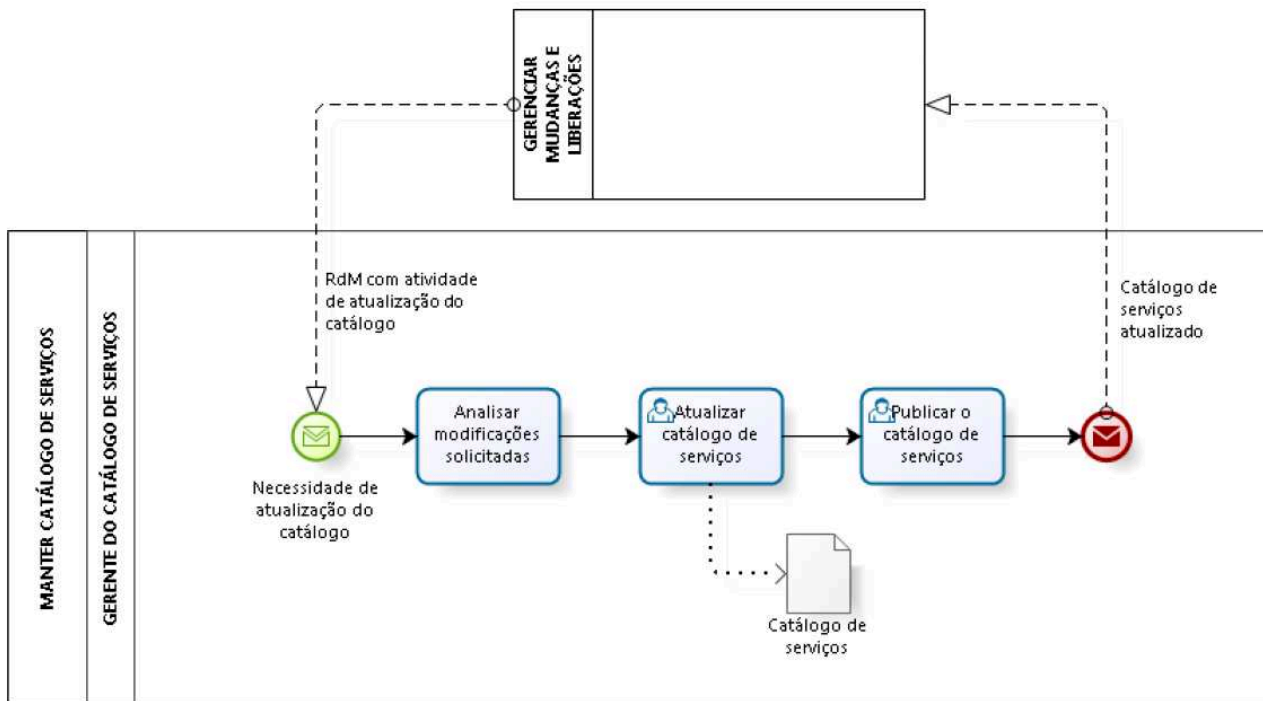
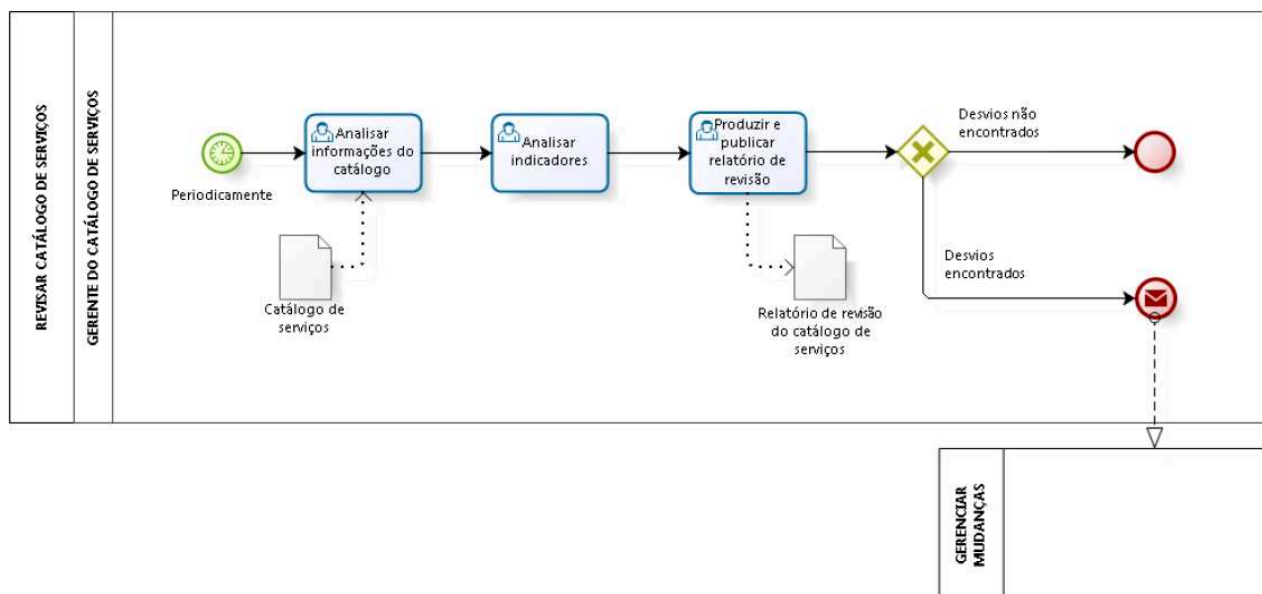


Gráfico da atividade Revisar Catálogo de Serviços



Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Fluxos_do_processo_de_gerenciamento_de_catalogo_de_servicos/default.htm

Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

O Gerenciamento de Nível de Serviço é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues de acordo com as metas atingíveis acordadas. O acompanhamento é feito por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoração, relatos e revisão das metas dos serviços de TI, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo fundamental para todas as organizações prestadoras de serviços de TI, porque ele define a meta com a qual todas as atividades de TI são comparadas. É responsável pela negociação e pelo acordo sobre as metas de nível de serviço e as responsabilidades para cada atividade de TI, documentando-as por meio de um termo de acordo.

Este processo está mais fortemente relacionado com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços. Os processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição também se relacionam de forma próxima ao processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço tem por objetivo:

- Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e revisar o nível de serviço fornecido;
- Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;
- Assegurar que metas específicas, mensuráveis e realistas sejam desenvolvidas e que os clientes tenham uma expectativa clara e sem equívocos do nível de serviço a ser entregue;
- Assegurar que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas a custo justificável;
- Monitorar e melhorar a satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

- Desenvolvimento de relacionamentos com o negócio, conforme necessário para alcançar os objetivos;

- ❑ Negociação e acordo de requisitos e metas de nível de serviço futuros, bem como documentação e gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço (ANS) para todos os serviços novos e modificados;
- ❑ Negociação e acordos de requisitos e metas de nível de serviço, bem como documentação e gerenciamento de ANS para todos os serviços operacionais;
- ❑ Desenvolvimento e gerenciamento de Acordos de Nível Operacional (ANO) adequados para garantir que as metas estejam alinhadas com as metas dos ANS.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Identificar e analisar solicitações:** a partir do processo de Gerenciamento de Portfólio, é gerada a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão de ANS de um serviço existente;
- ❑ **Monitorar acordos existentes:** nesta etapa, bases de dados e indicadores de nível de serviço devem ser analisados, a fim de avaliar se os ANS / ANO / CA estão em conformidade;
- ❑ **Definir ANS / ANO / CA:** nesta etapa, realiza-se a definição ou a alteração da proposta para o ANS e respectivos ANO e CA;
- ❑ **Formalizar ANS / ANO / CA:** posteriormente realizam-se o registro formal e a publicação de todos os acordos e contratos;
- ❑ **Encerrar:** finalizada a etapa de formalização dos acordos, o processo é encerrado.

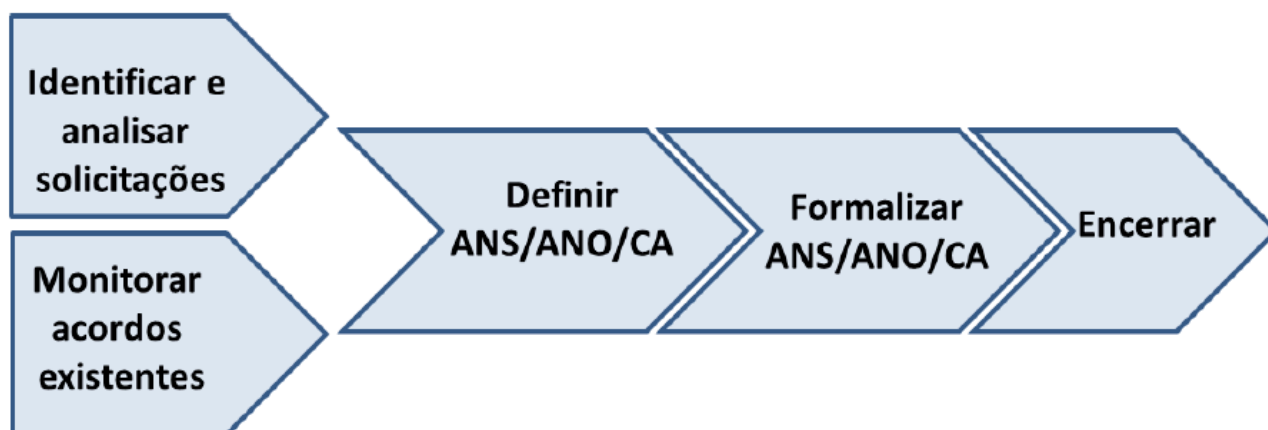
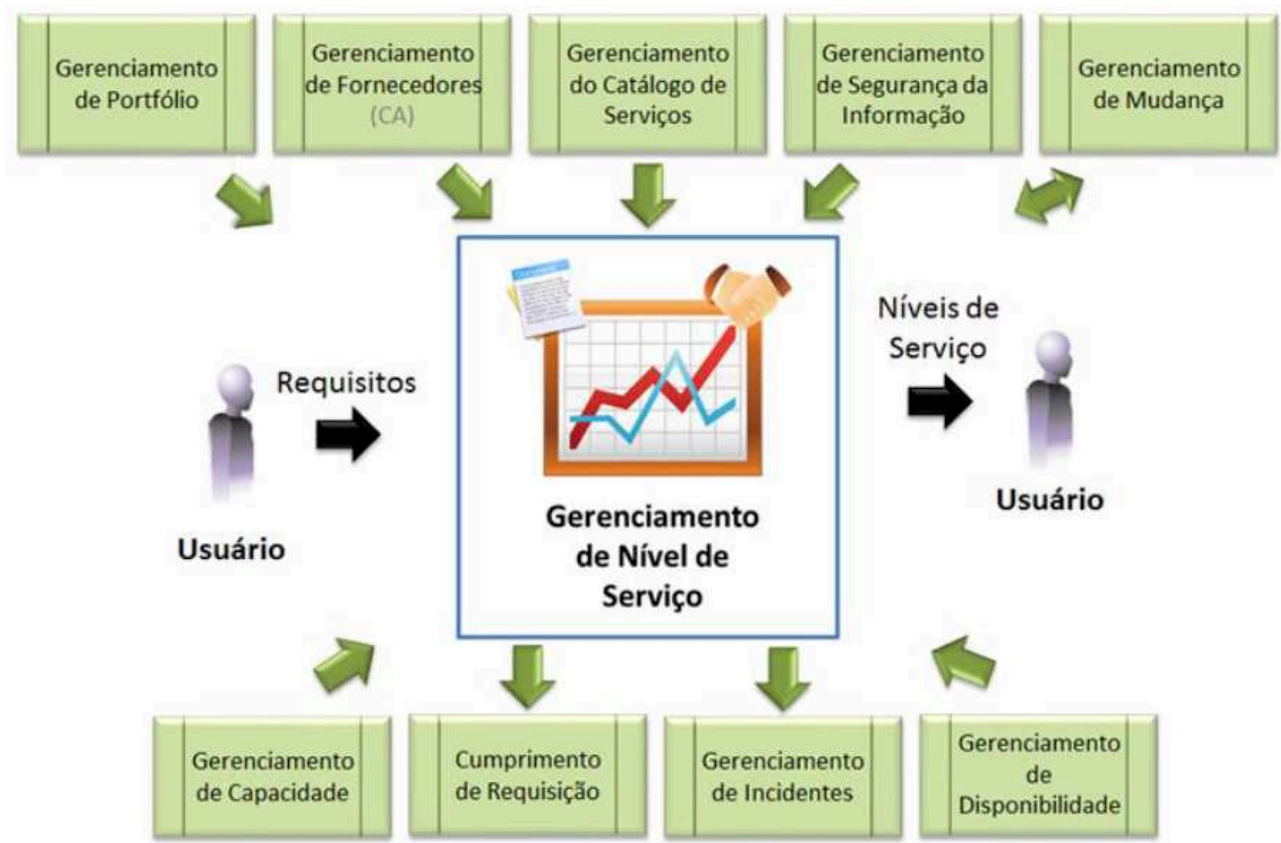


Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço



Decisões estratégicas do Gerenciamento de Portfólio fornecem informações precisas sobre serviços, interfaces e dependências para suportar o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados.

Para o estabelecimento dos níveis de serviços, o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço faz uso de informações originadas no Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Fornecedores, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Segurança da Informação.

O Gerenciamento de Capacidade garante os requisitos necessários para que a capacidade de TI corresponda às demandas de negócio acordadas pelo Gerenciamento de Nível de Serviço.

O Gerenciamento da Disponibilidade auxilia o Gerenciamento de Nível de Serviço com o monitoramento, a medição, a análise e o gerenciamento de eventos, incidentes e problemas relacionados à disponibilidade do serviço, com o objetivo de atender às metas e aos tempos de atendimento estabelecidos.

O Gerenciamento da Segurança da Informação estabelece os níveis de segurança definidos para os serviços ofertados. As eventuais alterações nos níveis de serviços passam pelo processo de Gerenciamento de Mudanças, garantindo que todas as mudanças realizadas nos ANS ou ANO serão avaliadas pelo Comitê de Mudança. Aos processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisição são fornecidos os dados históricos para adequar sua performance às metas de ANS. Adicionalmente, o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço negocia e define os tempos e as metas dos processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisição.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços

Gerente de Nível de Serviço

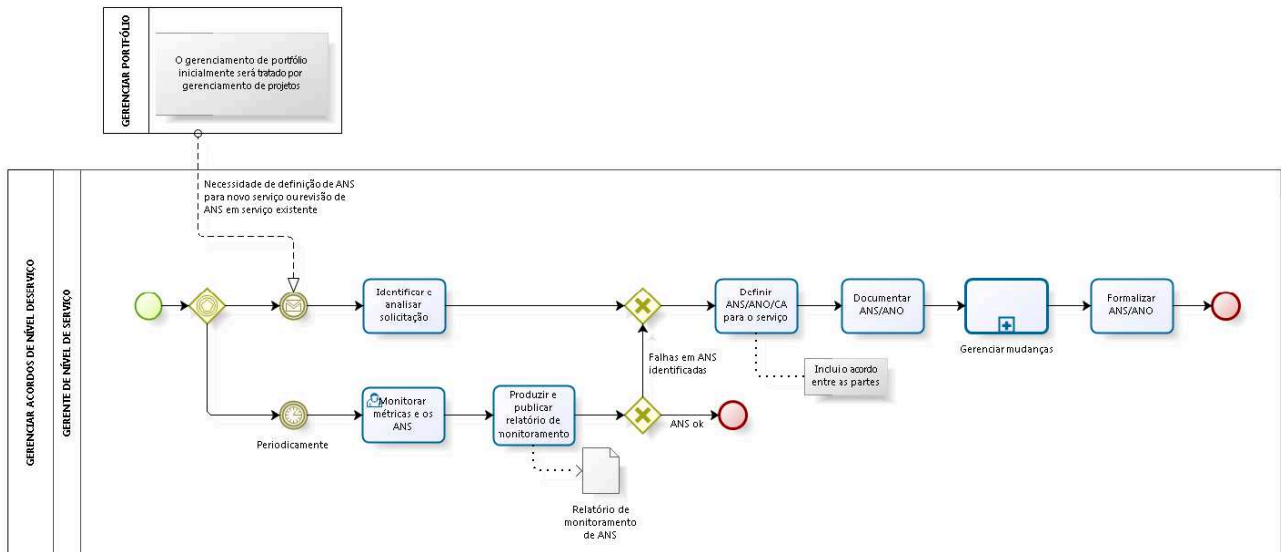
- Identificar e analisar solicitação
- Monitorar métricas e os ANS
- Produzir e publicar relatório de monitoramento
- Definir ANS / ANO / CA para o serviço
- Documentar ANS / ANO
- Formalizar ANS / ANO

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços

- Solicitação de definição de ANS
- Solicitação de revisão de ANS
- Relatório de monitoramento de ANS
- Acordo de Nível de Serviço
- Acordo de Nível Operacional
- Contrato de apoio

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços

Diagrama da atividade Gerenciar Acordos de Nível de Serviço



Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca/ti/processos/servicos/Fluxo_do_processo_de_gerenciamento_de_nivel_de_servico/default.htm

Processo de Gerenciamento de Mudanças

O Gerenciamento de Mudanças é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados, de maneira eficiente, para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e no desenvolvimento de TI, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

Um serviço pode necessitar ser alterado por várias razões. O cliente, interno ou externo, pode querer reduzir custos, aumentar a eficiência dos sistemas existentes, reduzir os erros ou adaptar-se a circunstâncias de trabalho alteradas. Cada razão requer algumas mudanças em sistemas de TI.

Essa situação é um risco, porque as mudanças podem levar a erros, avarias ou perda de negócios. Por isso, é imperativo gerenciar essas mudanças de forma planejada e com um processo bem definido para minimizar os riscos e os impactos deles advindos.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Mudanças

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Mudanças tem por objetivo:

- ❑ Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
- ❑ Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio;
- ❑ Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Mudanças

- ❑ Atuação em mudanças em todos os IC (item de configuração) e em todo o ciclo de vida do serviço;
- ❑ Soluções para serviços novos ou modificados, para atender aos requisitos funcionais, recursos e capacidades exigidos e acordados.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Mudanças

O processo de Gerenciamento de Mudança é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Registrar RdM:** nesta etapa, é realizado o registro da solicitação de mudança e o preenchimento do formulário de RdM;
- ❑ **Analisar e validar RdM:** consiste da análise e avaliação da RdM pelo Comitê de Mudança;
- ❑ **Autorizar mudança:** a RdM precisa passar por uma etapa de autorização. A autorização é o registro formal de aprovação para implantação;
- ❑ **Coordenar a construção e testes:** nesta etapa, o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação recebe a RdM autorizada e inicia a construção e o teste da mudança, sob a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudança;
- ❑ **Coordenar implantação da mudança:** nesta etapa, é realizada a implantação da mudança pelo processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação, sob a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudança;
- ❑ **Revisão pós implantação:** após a implantação da mudança, verifica-se se a mudança atingiu seus objetivos propostos;
- ❑ **Encerrar:** depois de implantada e revisada, a mudança é encerrada.

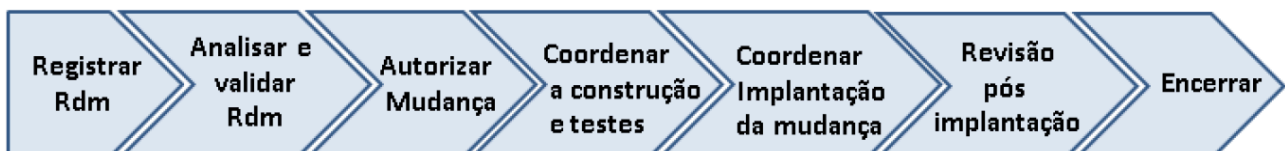
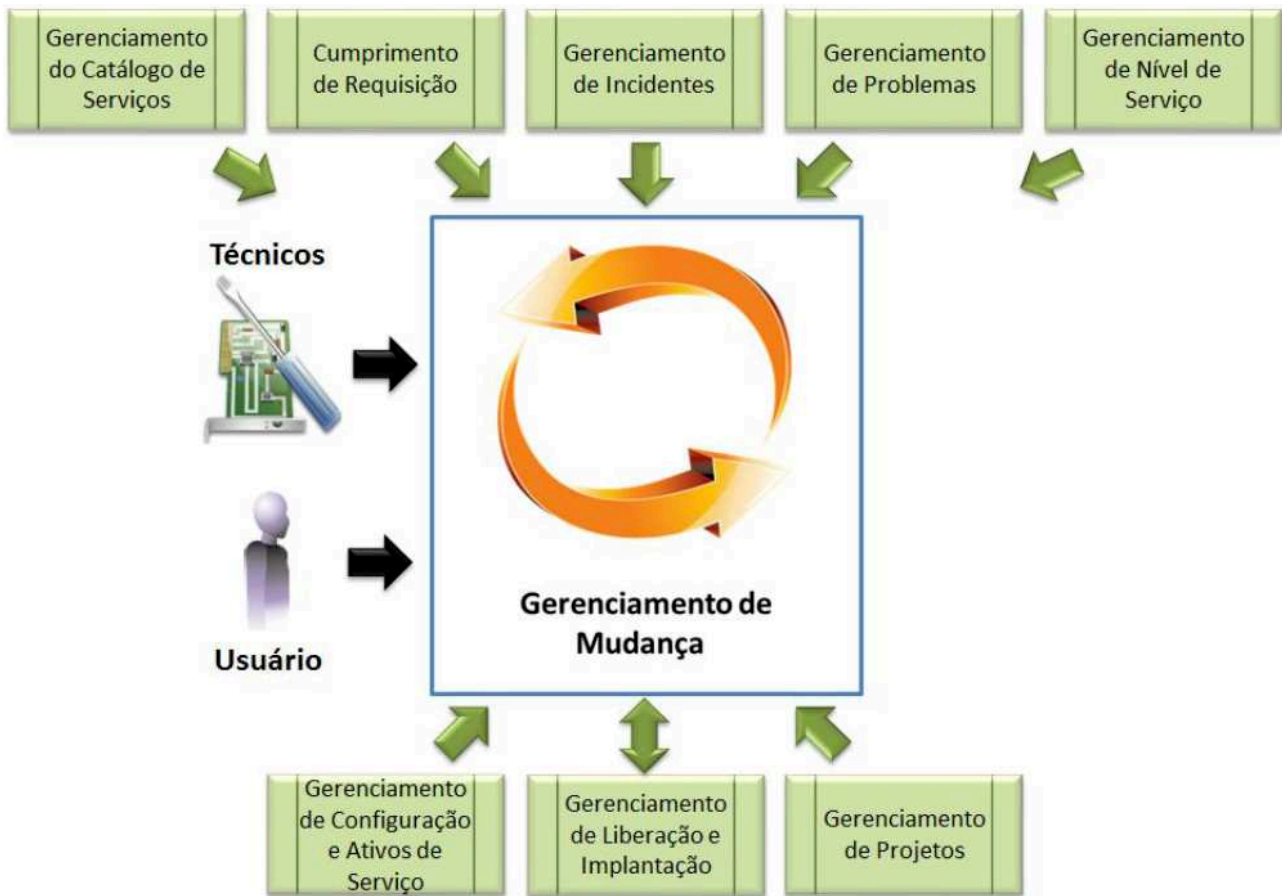


Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Mudanças



O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço fornece resiliência, acesso fácil, rápido e preciso sobre a informação para habilitar as partes interessadas a avaliar o impacto das mudanças propostas e rastrear o fluxo de trabalho de mudanças. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço pode, também, identificar IC relacionados que serão afetados e que não estão incluídos na mudança.

Mudanças normalmente implantam soluções de contorno e corrigem erros conhecidos. Além disso, o gerente do processo de Gerenciamento de Problemas contribui de forma significativa no Comitê de Mudança e na abertura de RdM (requisição de mudança).

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação atua, em conjunto com o Gerenciamento de Mudanças, nas atividades de planejamento, construção, teste e implantação das liberações relativas à mudança.

O processo de Gerenciamento de Incidentes é utilizado como um gatilho para o processo de Gerenciamento de Mudanças. O processo de Gerenciamento de Incidentes disponibiliza informações de falhas que, para ser corrigidas, necessitam de mudanças no ambiente de produção.

Requisições que necessitam de mudanças para ser executadas também são gatilhos para o processo de Gerenciamento de Mudanças, por meio do processo de Cumprimento de Requisição.

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços habilita o processo de Gerenciamento de Mudanças nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente.

O processo de Gerenciamento de Mudanças garante que todas as mudanças realizadas nos ANS ou nos ANO serão avaliadas pelo Comitê de Mudança e, se aprovadas, serão atualizadas no Catálogo de Serviços por meio do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

O processo de Gerenciamento de Projetos é um gatilho para o processo de Gerenciamento de Mudanças para toda execução que envolva mudanças em IC já disponibilizados em ambiente de produção.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Mudanças

Solicitante

- Abrir Requisição de Mudança

Gerente de Mudanças

- Verificar Conformidade da Solicitação
- Devolver RdM
- Solicitar Aprovação Emergencial
- Consolidar Pauta de Reunião
- Confirma Pré Aprovação
- Devolver RdM
- Registrar não Autorização da RdM
- Registrar autorização da RdM
- Notificar Cancelamento da RdM
- Gerar Notificação de Mudança aos Envolvidos e Impactados
- Revisar Mudança Pós Implantação
- Fechar Mudança com Sucesso
- Fechar Mudança sem Sucesso
- Fechar Mudança com Restrições

Comitê de Controle de Mudanças Emergenciais

- Avaliar RdM Emergencial

Comitê de Controle de Mudança

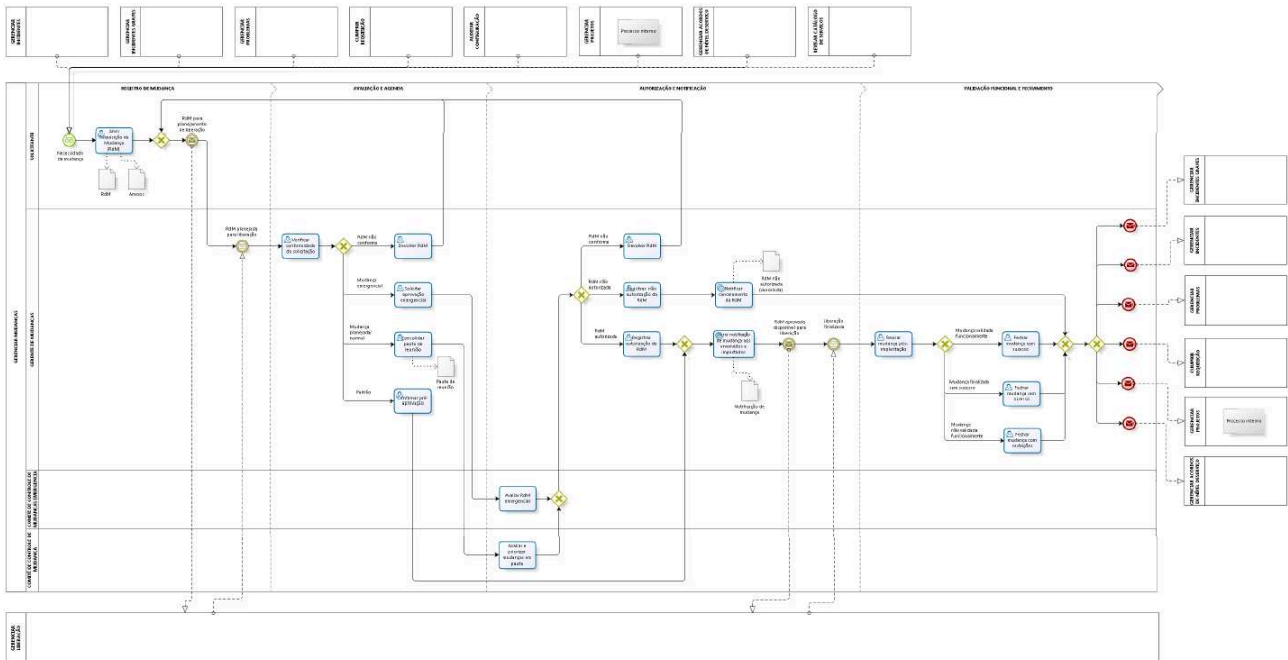
- Avaliar e Priorizar Mudanças em Pauta

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Mudanças

- Requisição de Mudança e Anexos
- Pauta de Reunião
- RdM não autorizada
- Notificação de Mudança

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Mudanças

Gráfico da atividade Gerenciar Mudanças



Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Mudanças

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Fluxo_do_processo_de_gerenciamto_de_mudancas/default.htm

Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

O Gerenciamento de Liberação e Implantação é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar as atividades de construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação constrói, testa e entrega a habilidade em fornecer os serviços que o Desenho de Serviços especifica como sendo necessários para atender aos requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação tem por objetivo:

- ❑ Estabelecer planos de liberações alinhados com os projetos de mudança do cliente e do negócio;
- ❑ Construir, instalar, testar e distribuir pacotes de liberação com sucesso;
- ❑ Garantir que os serviços novos ou alterados sejam capazes de atender aos níveis de serviços acordados;
- ❑ Garantir que a transferência de conhecimento ocorra:
 - ❑ Para os clientes e usuários;
 - ❑ Para a equipe operacional e de suporte.
- ❑ Assegurar que impactos não previstos nos serviços de produção, operação e suporte da organização sejam mínimos;
- ❑ Garantir que os clientes, os usuários e a equipe do gerenciamento de serviços estejam alinhados com as práticas e saídas da transição de serviços.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

- ❑ Construir componentes de mudanças
- ❑ Empacotar os componentes
- ❑ Testar os componentes
- ❑ Implantar os componentes no ambiente de produção

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Completar RdM:** ao receber uma RdM registrada no SGS, o analista de liberação deve completar os dados requeridos;
- ❑ **Planejar a implantação:** nesta etapa, o analista de liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas;
- ❑ **Construir e testar a mudança:** após aprovação de uma RdM, o analista de liberação responsável pela mudança/liberação inicia a fase de construção e testes;
- ❑ **Implantar a mudança:** na data previamente agendada, realiza-se a implantação da mudança;
- ❑ **Atualizar catálogo e configurações:** nesta etapa, o analista de liberação aciona a atualização do Catálogo de Serviços e o BDGC, reportando os IC que foram alterados;

- ❑ **Registrar o término e encerrar:** após conclusão, registra-se no SGS o término da liberação e o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudança.



Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação



As atividades de liberação fazem parte da agenda de mudanças e devem ser revisadas e encerradas de forma combinada com a mudança por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças.

As atividades do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação dependem dos dados e das informações mantidos no BDGC pelo processo de Gerenciamento de

Configuração e Ativos de Serviço. Essas atividades oferecem atualizações, que devem ser coordenadas e gerenciadas de forma apropriada.

As liberações que implicam inclusão, alteração ou remoção de serviços devem ser coordenadas em conjunto com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Analista de Liberação

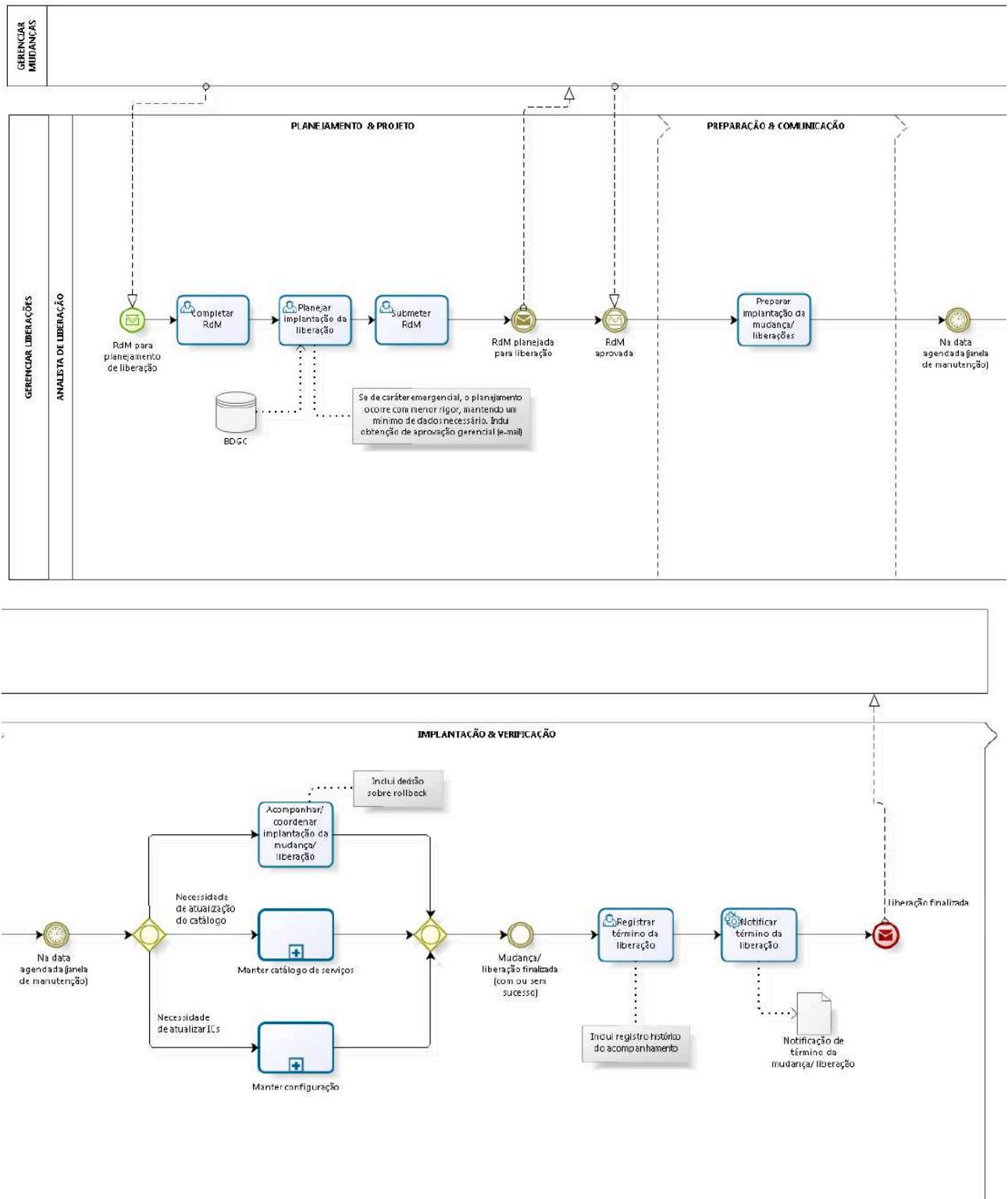
- Completar Requisição de Mudança
- Planejar implantação da liberação
- Submeter Requisição de Mudança
- Preparar implantação da mudança / liberação
- Acompanhar / coordenar implantação da mudança / liberação
- Registrar término da liberação
- Notificar término da liberação

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

- Requisição de Mudança
- BDGC - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
- Requisição de Mudança planejada para liberação
- Requisição de Mudança aprovada
- Registro histórico do acompanhamento
- Notificação de término da mudança / liberação

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Gráfico da atividade Gerenciar Liberação



Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Fluxo_do_processo_de_gerenciamento_de_liberacoes/default.htm

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

O Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se todos os dados relacionados foram fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos do modelo de referência ITIL.

Nenhuma organização pode ser totalmente eficiente ou eficaz sem que seja capaz de administrar bem os seus ativos. Isto é particularmente verdadeiro para os bens que são vitais para as operações de negócios.

Este processo ajuda a manter atualizadas as informações sobre os IC necessários para entregar um serviço de TI, apoiando o negócio ao fornecer um controle preciso de todos os ativos e das relações que compõem a infraestrutura de uma organização.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço tem por objetivo:

- ❑ Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;
- ❑ Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;
- ❑ Suportar todos os processos de gerenciamento de serviços;
- ❑ Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

- ❑ Gerenciar o ciclo de vida completo de cada IC;
- ❑ Garantir que os IC sejam liberados em ambientes controlados e de uso operacional após autorização formal;

- ❑ Estabelecer os relacionamentos entre os IC e o modelo de configuração dos serviços e ativos de serviços;
- ❑ Prover interfaces aos provedores de serviços internos e externos, para ativos e IC que necessitem de controles;
- ❑ Manter o inventário de ativos.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Identificar IC alterados:** a alteração dos IC deve ocorrer via processo de Gerenciamento de Mudança, assim os IC alterados devem estar listados na RdM;
- ❑ **Registrar alterações no BDGC:** uma vez validados os IC que são alterados, o analista de configuração deve realizar os registros das alterações no BDGC;
- ❑ **Informar atualização:** após a alteração dos IC no sistema, o analista de configuração formaliza a atualização;
- ❑ **Encerrar:** após a formalização, o processo é encerrado.



Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço



O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e a consequente manutenção do BDGC habilitam os processos de Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberação e Implantação nas atividades de análise de impacto da implantação de mudanças sobre o ambiente.

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e a consequente manutenção do BDGC fornecem informações sobre os IC associados aos serviços de TI. Isso possibilita a realização de diagnósticos mais precisos sobre os incidentes e problemas a serem tratados por seus respectivos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas, assim como no atendimento de solicitações por meio do processo de Cumprimento de Requisição.

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço colabora com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a fim de garantir que as informações no SGS e no Catálogo de Serviços estejam vinculadas, de forma apropriada e com visão consistente, precisa e compreensiva das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços, IC, e, eventualmente, fornecedores envolvidos.

Papéis de responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

Gerente de Configuração

- Elaborar plano de auditoria
- Acompanhar auditoria
- Registrar as ações corretivas
- Elaborar relatório de auditoria
- Publicar relatório de auditoria

Analista de Configuração

- Auditar BDGC
- Registrar não conformidades encontradas
- Identificar os IC afetados na mudança
- Registrar ou atualizar os IC
- Informar atualização

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

- Requisição de Mudança
- BDGC - Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração
- Solicitação de atualização de IC
- Plano de Auditoria
- Checklist de auditoria do BDGC
- Não Conformidades
- Ações Corretivas
- Relatório de auditoria

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

Gráfico da atividade Auditar Configuração

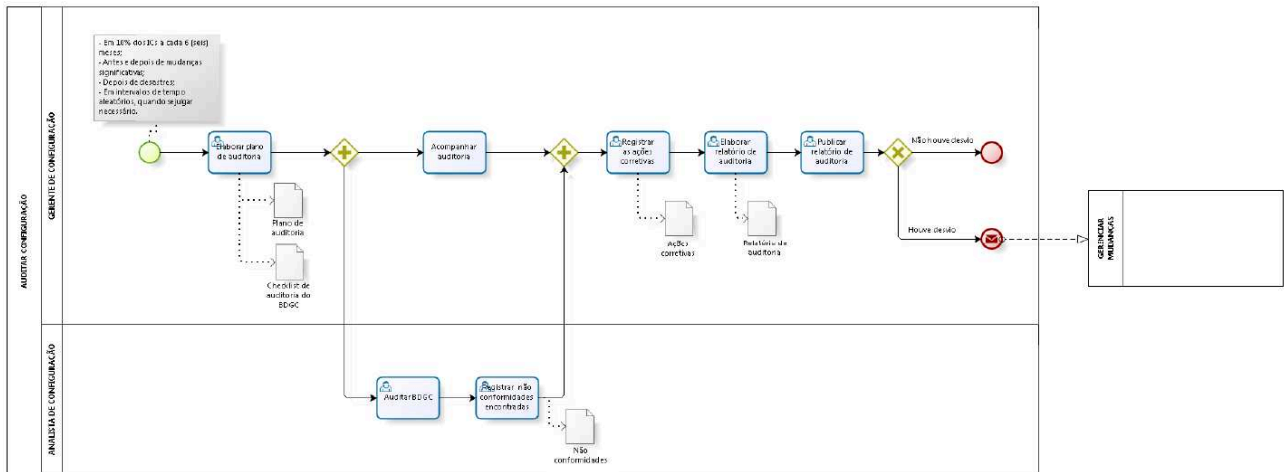
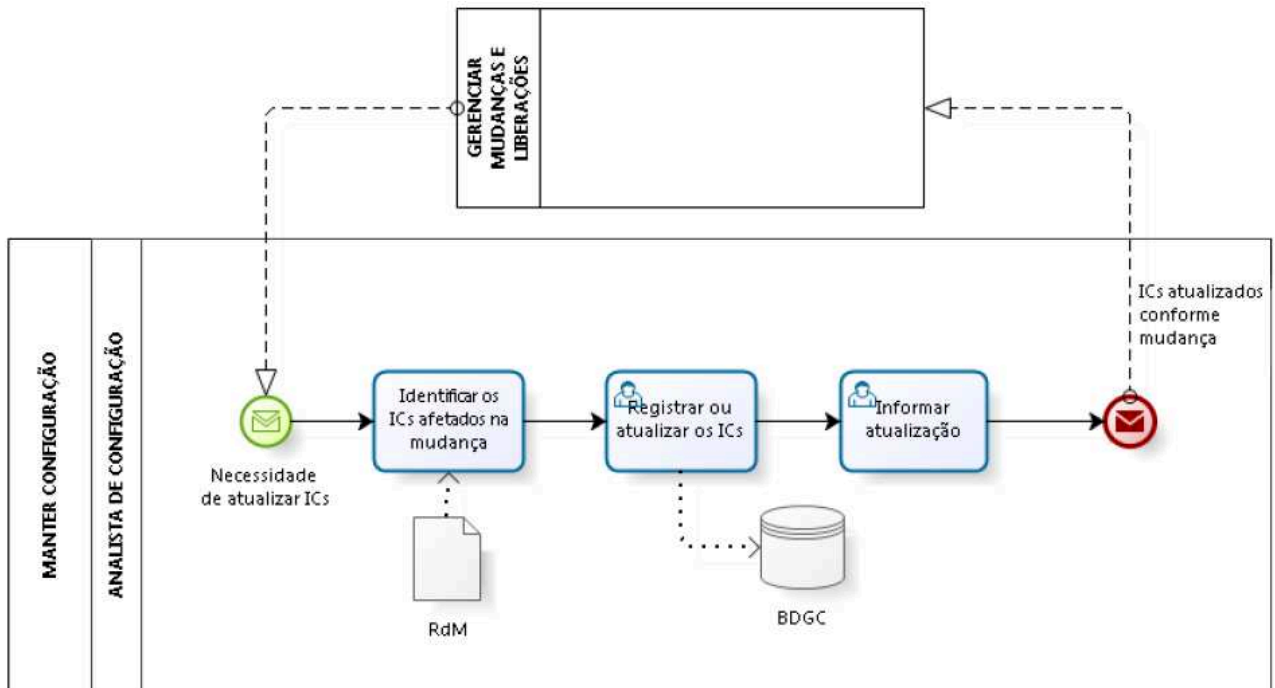


Gráfico da atividade Manter Configuração



Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Fluxos_do_processo_de_gerenciamento_de_configuracao/default.htm

Função Central de Serviços

A Central de Serviços não é um processo do modelo de referência ITIL e, sim, uma função, cujo propósito é prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TI para tratamento dos incidentes e das requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramentas de *software* especializadas.

A Central de Serviços executa os processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisição portanto, é primordial que esses processos estejam adequadamente definidos e implantados para que esta função execute suas atribuições.

A implantação de uma Central de Serviços é a melhor opção para se tratar as questões relacionadas ao suporte de TI em primeiro nível.

Objetivos da função Central de Serviços

Segundo o ITIL, a Função Central de Serviços tem por objetivo:

- Constituir um único ponto de contato para os usuários de TI no dia a dia;
- Registrar, atuar e escalar, quando necessário, os incidentes e as requisições de serviço;
- Categorizar e priorizar os incidentes e as requisições registradas;
- Fornecer suporte de 1º nível e resolver uma parte dos incidentes e das requisições de serviço;
- Manter usuários informados sobre o progresso do tratamento de suas solicitações;
- Notificar usuários sobre mudanças iminentes;
- Conduzir pesquisas de satisfação do cliente, quando requerido;
- Atualizar o Sistema de Gerenciamento de Configuração controlado pelo processo de Gerenciamento de Configuração.

Escopo da função Central de Serviços

- Todas as solicitações de serviços de TI publicados no Catálogo de Serviços e que são prestados pela STI do TRT.

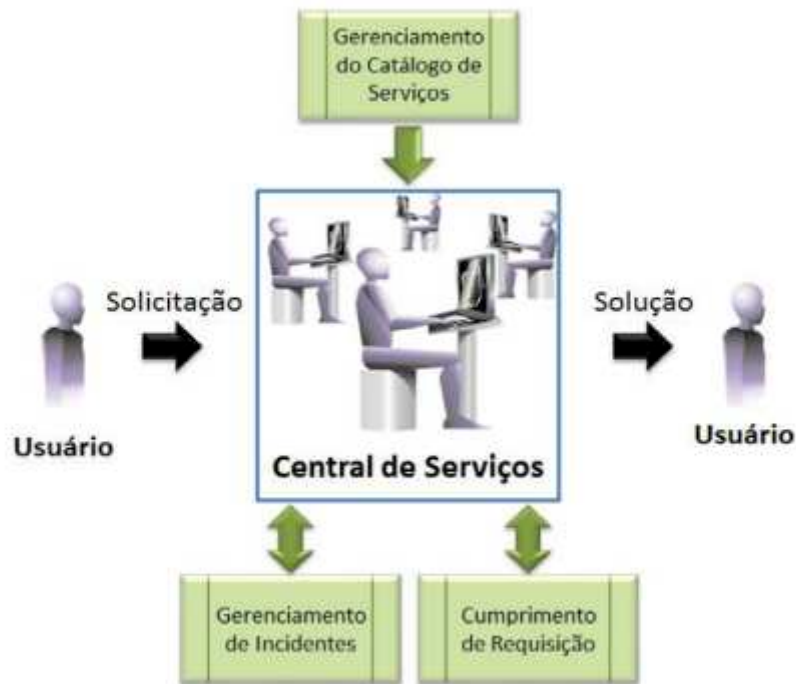
Macroatividades da função Central de Serviços

A Função Central de Serviços é constituída das seguintes macroatividades:

- ❑ **Analisar solicitação:** nesta etapa, é realizada a análise inicial da solicitação feita pelo usuário. Essa solicitação pode ser uma requisição de serviço, um relato de incidente ou uma solicitação de informações relativas a um chamado já aberto;
- ❑ **Encaminhar:** quando o atendimento da solicitação feita pelo usuário não é realizado pela Central de Serviços, ela realiza o encaminhamento do chamado para o grupo solucionador apropriado;
- ❑ **Tratar a solicitação:** quando o atendimento da solicitação feita pelo usuário é de atribuição da Central de Serviços, ela realiza o tratamento da solicitação. Esta etapa pode compreender: investigação, diagnóstico de incidentes ou aprovação e atendimento de requisições de serviço;
- ❑ **Comunicar:** uma vez que o atendimento da solicitação do usuário é realizado, seja pela Central de Serviços ou pelo grupo solucionador apropriado, essa solicitação retorna à Central de Serviços para realização da comunicação formal de conclusão de atendimento junto ao usuário;
- ❑ **Validar e fechar:** nesta etapa, o usuário deve ser consultado para confirmação de que o serviço recebido está em conformidade com o serviço solicitado. Posteriormente é realizado o fechamento do chamado.



Diagrama de contexto da função Central de Serviços



Ao registrar uma solicitação na Central de Serviços, o usuário faz uso do Catálogo de Serviços, o qual é mantido pelo processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a fim de identificar a qual serviço sua solicitação está associada. A Função Central de Serviços também faz uso dos serviços catalogados em seu processo de atendimento.

Nos casos em que a Central de Serviços identifica a solicitação de usuário como um incidente, esta deve iniciar o tratamento conforme estabelecido no processo de Gerenciamento de Incidentes.

Quando o chamado é identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TI, a Central de Serviços o direciona para o processo de Cumprimento de Requisição.

Ao final do tratamento pela equipe responsável pelo atendimento do incidente ou da requisição de serviços, a respectiva solicitação deve retornar à Central de serviços para que essa realize seu encerramento conforme estabelecido.

A Central de Serviços é responsável por encaminhar a solução para o usuário que efetuou a abertura da solicitação.

Papéis e responsabilidades na função Central de Serviços

- ❑ Gerente da Função Central de Serviços
 - ❑ Gerenciar a Central de Serviços
- ❑ Solicitante
 - ❑ Solicitar atendimento
 - ❑ Avaliar resolução
 - ❑ Fechar chamado validado por usuário

- ❑ Analista da Central de Serviços
 - ❑ Analisar solicitação
 - ❑ Realizar “*follow up*”
 - ❑ Gerenciar incidentes
 - ❑ Cumprir requisições
 - ❑ Comunicar fechamento
 - ❑ Validar solução com usuário VIP
 - ❑ Realizar fechamento tácito
 - ❑ Fechar chamado validado por usuário VIP
 - ❑ Reabrir chamado de usuário VIP
 - ❑ Comunicar o gerente responsável
 - ❑ Registrar ação de “*follow up*”
 - ❑ Analisar solicitação de reabertura
 - ❑ Reabrir chamado não resolvido
 - ❑ Atualizar informações no chamado não resolvido
 - ❑ Encaminhar chamado não resolvido para grupo solucionador
 - ❑ Informar usuário sobre reabertura improcedente
 - ❑ Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente
 - ❑ Fechar chamado com reabertura improcedente
 - ❑ Informar evolução e prazo estimado ao usuário
 - ❑ Atualizar informações no chamado dentro do prazo
 - ❑ Obter informações junto ao grupo solucionador
 - ❑ Informar andamento do chamado fora do prazo ao usuário
 - ❑ Atualizar informações no chamado fora do prazo
 - ❑ Monitorar os chamados
 - ❑ Comunicar grupo solucionador
 - ❑ Comunicar o Coordenador do Grupo solucionador
 - ❑ Acionar o Supervisor da Central de Serviços
- ❑ Grupo Solucionador
 - ❑ Registrar ação de estimativa de prazo no chamado
- ❑ Coordenador do grupo Solucionador
 - ❑ Acionar grupo solucionador
- ❑ Supervisor da Central de Serviços:
 - ❑ Acompanhar o andamento do atendimento
 - ❑ Acionar Coordenador do grupo solucionador
 - ❑ Acompanhar o atendimento até encerramento

Artefatos na função Central de Serviços

- ❑ script de autoatendimento
- ❑ chamado
- ❑ requisição de serviço
- ❑ comunicado de incidente
- ❑ script de atendimento
- ❑ script de validação de solução

Fluxograma da função Central de Serviços

Gráfico da atividade de atender usuários

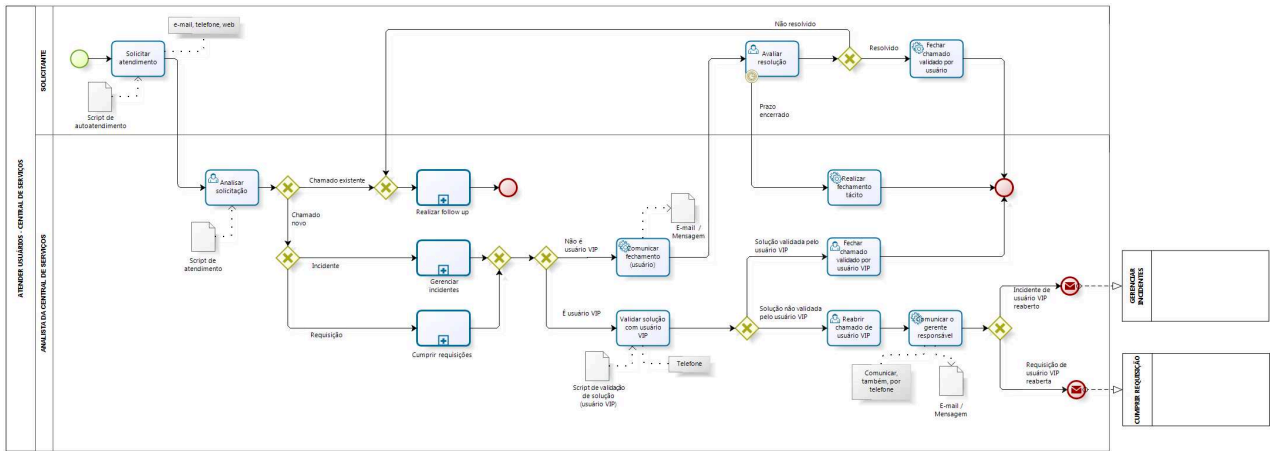


Gráfico da atividade realizar "follow up"

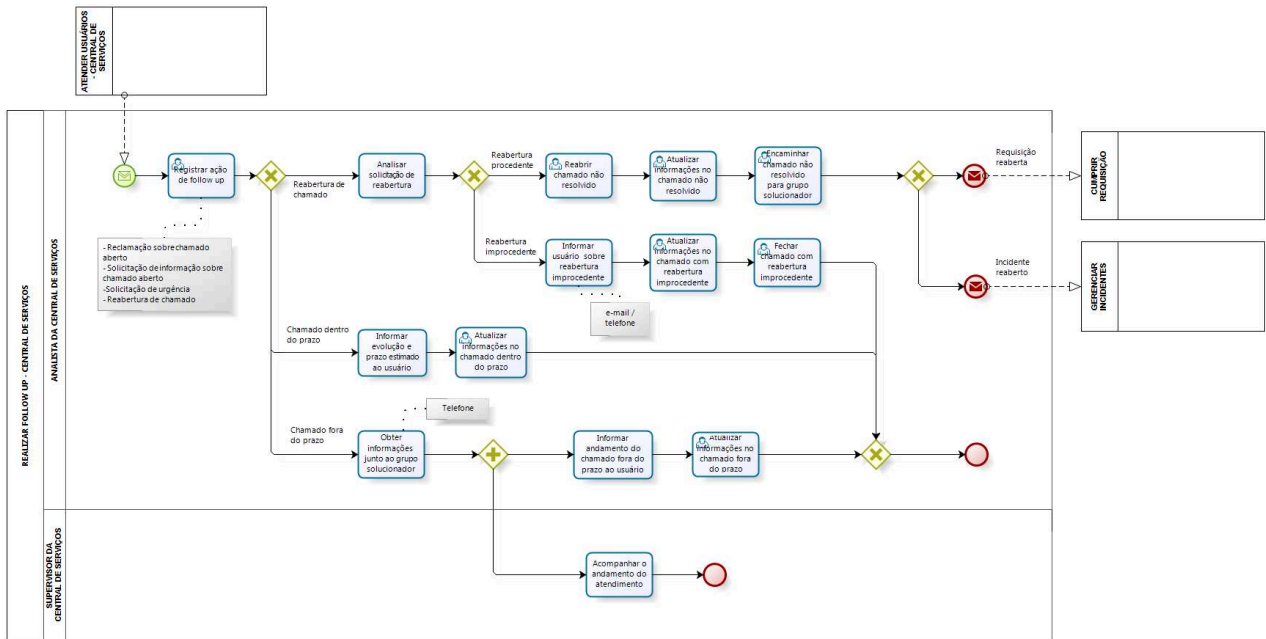
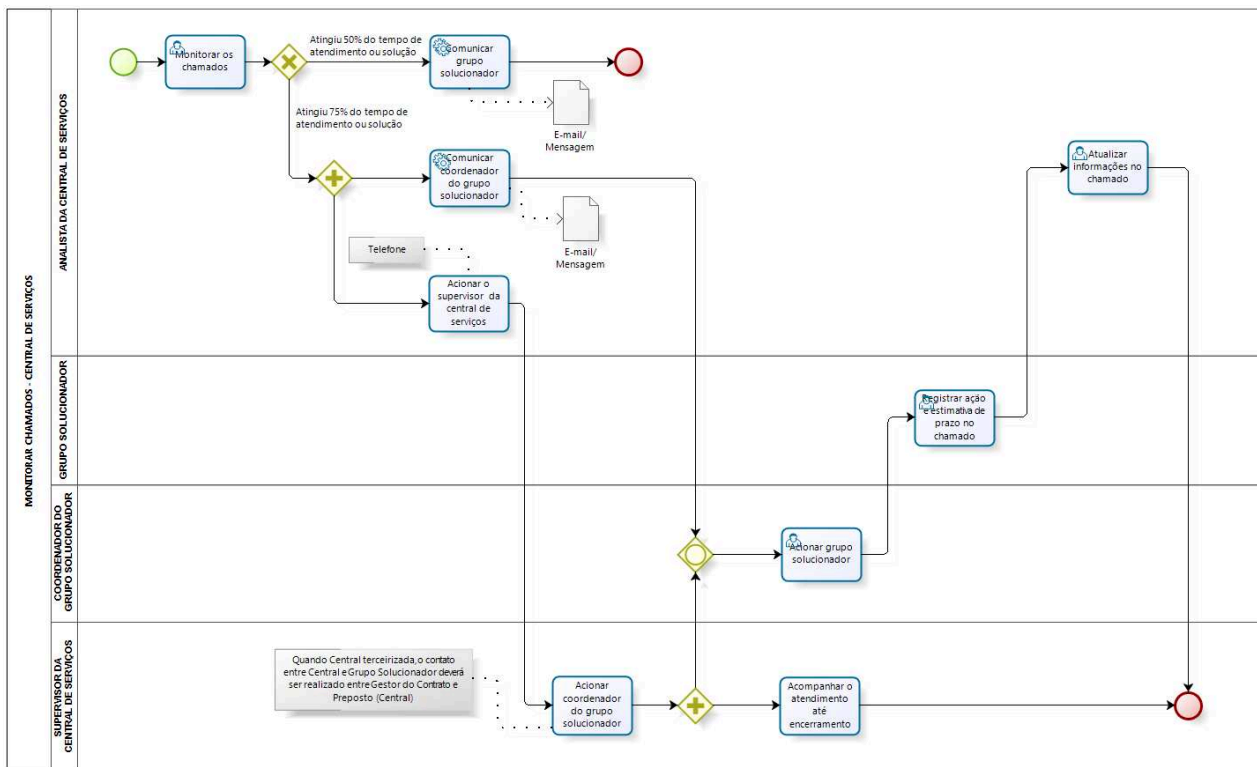


Gráfico da atividade monitorar chamados



Link para o Fluxo da função Central de Serviços

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Funcao_Central_de_servicos/default.htm

Processo de Gerenciamento de Incidentes

O Gerenciamento de Incidentes é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

A operação normal de serviço é definida como uma operação dentro dos limites definidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS). Outra meta do processo de Gerenciamento de Incidentes é reduzir qualquer efeito adverso nas operações.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Incidentes

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Incidentes tem por objetivo:

- ❑ Restaurar a operação normal de serviços tão rapidamente quanto possível e minimizar o impacto adverso nas operações do negócio, assegurando que os melhores níveis de serviço sejam obtidos.
- ❑ A “operação normal do serviço” é definida como a operação do serviço dentro dos limites dos ANS.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Incidentes

- ❑ Eventos que interrompam ou possam interromper um serviço;
- ❑ Eventos que ocasionem a perda de performance;
- ❑ Eventos comunicados pelos usuários ou equipes técnicas.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Incidentes

O processo de Gerenciamento de Incidentes é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Registrar:** nesta etapa, é realizado o registro detalhado do incidente que foi reportado à Central de Serviços;
- ❑ **Classificar e priorizar:** a etapa de classificação é realizada pelo analista da Central de Serviços. A priorização da solicitação de serviço deverá ser realizada de maneira automática, seguindo regras predefinidas pela TI;
- ❑ **Encaminhar:** nesta etapa, o chamado é encaminhado para o grupo solucionador apropriado. Dependendo do caráter do incidente, o grupo solucionador poderá ser

constituído por um único técnico ou por uma equipe combinada de técnicos de diversas áreas;

- ❑ **Diagnosticar:** nesta etapa, o grupo solucionador realiza o diagnóstico do incidente;
- ❑ **Solucionar e restaurar:** uma vez diagnosticado o incidente, é aplicada a solução e o ambiente é restaurado. Dependendo da natureza do incidente, a solução aplicada poderá envolver fornecedores de soluções de tecnologia da informação TRT;
- ❑ **Encerrar:** uma vez que o ambiente foi restaurado, o chamado é encerrado e encaminhado para a Central de Serviços, que, por sua vez, realizará a validação e o fechamento junto ao solicitante.

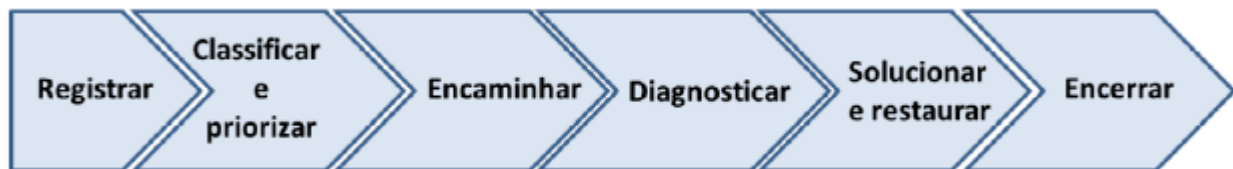
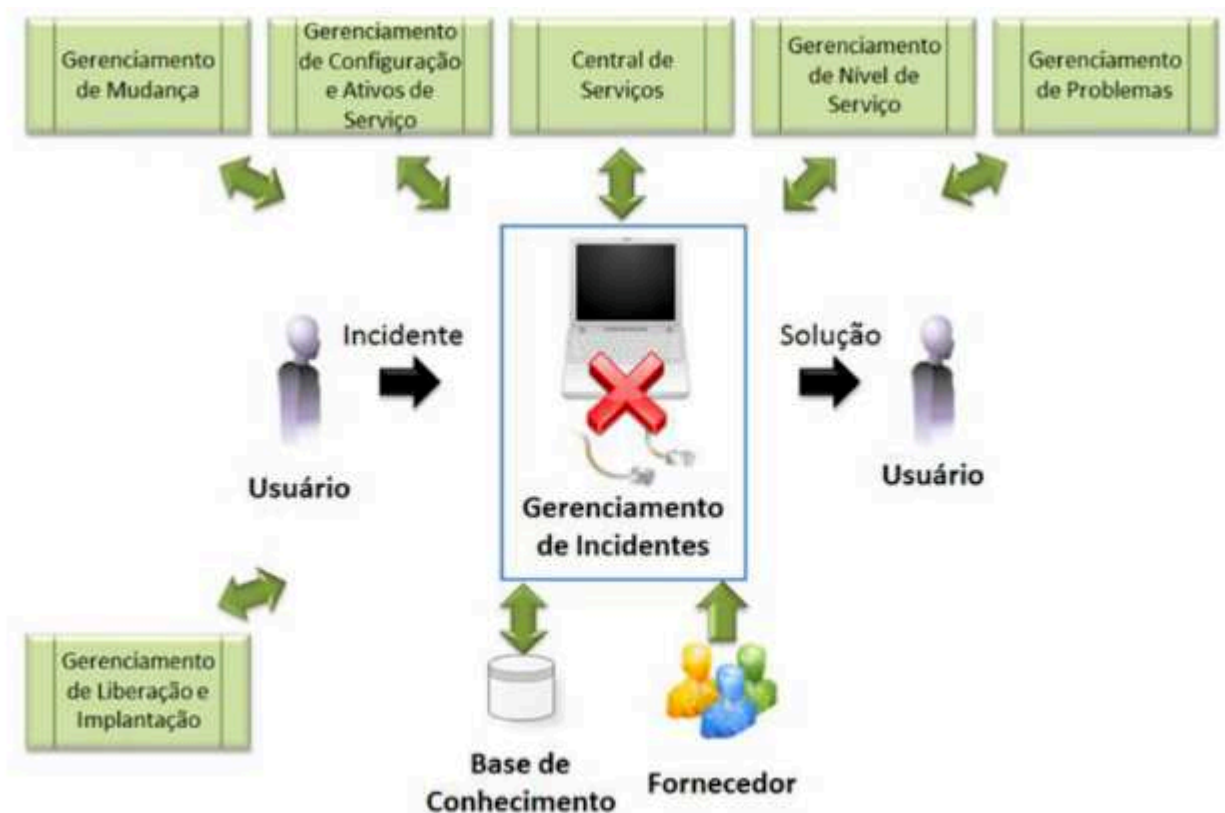


Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Incidentes



O processo Gerenciamento de Incidentes deve atender aos usuários de acordo com os níveis de serviços dos incidentes para tempo de resposta, definições de impacto dos serviços, tempo de resolução e expectativa de *feedback* aos usuários que reportaram os incidentes por meio da Central de Serviços, de acordo com o estabelecido no processo de Gerenciamento de

Nível de Serviço. Este, por sua vez, deve ser realimentado quanto à adequação e satisfação dos tempos e das metas de atendimento para os serviços.

O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço também define os Contratos de Apoio (CA) com os fornecedores para o auxílio na solução dos incidentes.

Para assegurar maior agilidade no atendimento, a base de conhecimento fornece informações de grande relevância, principalmente em situações de maior complexidade. É utilizada, também, como fonte de informações históricas de incidentes e problemas, assim como para o registro de resoluções de incidentes resultantes do processo de Gerenciamento de Incidentes.

Ao final do tratamento pela equipe responsável pelo incidente, a solicitação deve retornar à Central de Serviços para que esta realize seu encerramento conforme estabelecido.

Para maior eficiência e eficácia no tratamento de um incidente, a relação simbiótica entre o processo de Gerenciamento de Incidentes e os processos de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberação e Implantação é imprescindível. Isso porque há a necessidade de que o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) esteja constantemente atualizado, refletindo as mudanças ocorridas ou que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço.

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço fornece os dados necessários para identificar e atender aos incidentes. Possibilita, também, a identificação do IC com defeito e ajuda na avaliação do impacto de um incidente.

Quando necessário, o processo de Gerenciamento de Mudanças atua, em conjunto com o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação, para planejar, testar e executar a mudança, por meio de uma RdM, com o objetivo de implantar uma solução ou resolução do incidente.

O processo de Gerenciamento de Problemas investiga e resolve a causa raiz dos incidentes, visando prevenir ou reduzir o impacto da recorrência com erros conhecidos e soluções de contorno para restaurar o serviço rapidamente.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Incidentes

- ❑ Analista da Central de Serviços – 1º Nível
 - ❑ Registrar os complementar incidentes
 - ❑ Classificar e priorizar incidentes
 - ❑ Investigar e diagnosticar
 - ❑ Solucionar e restaurar ambiente
 - ❑ Atualizar chamado com solução atribuída
 - ❑ Encaminhar chamado para grupo solucionador
 - ❑ Encerrar chamado
 - ❑ Comunicar incidente grave
 - ❑ Encaminhar chamado para grupo solucionador
- ❑ Grupo Solucionador – 2º Nível
 - ❑ Investigar e diagnosticar
 - ❑ Encaminhar chamado para grupo solucionador apropriado
 - ❑ Reclassificar incidente como grave
 - ❑ Acionar fornecedor
 - ❑ Verificar solução sugerida

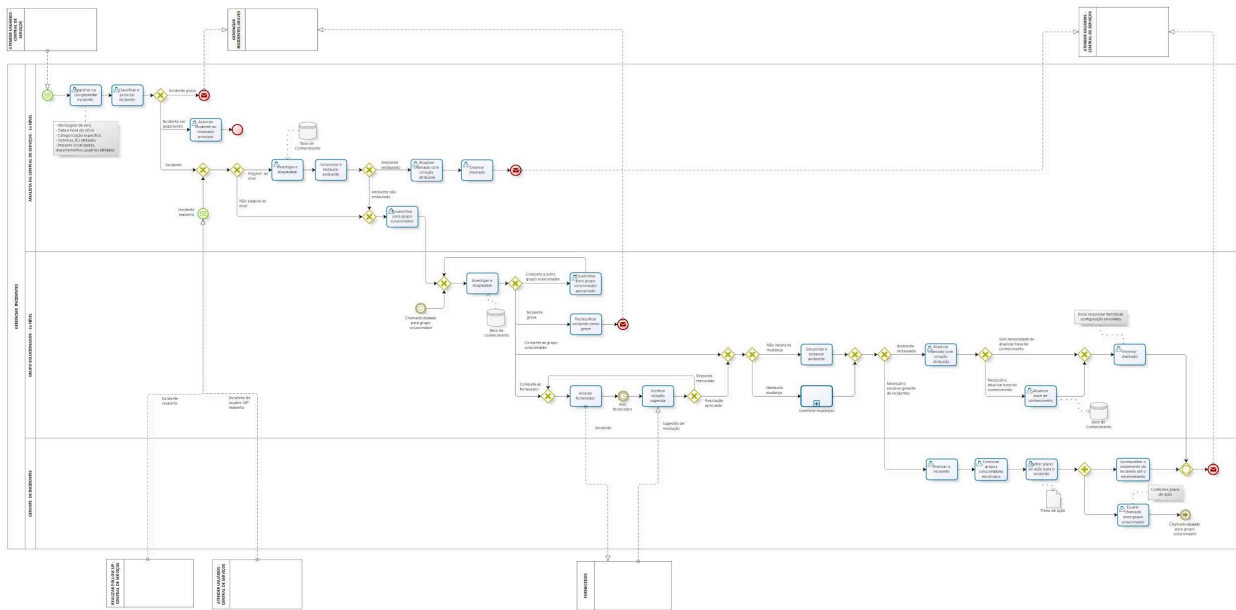
- Solucionar e restaurar ambiente
- Iniciar processo de mudança
- Atualizar chamado com solução atribuída
- Atualizar base de conhecimento
- Encerrar chamado
- Comunicar prazo e evolução do incidente
- Escalar incidente grave
- Atualizar chamado com solução atribuída
- Gerente de Incidentes
 - Analisar incidente
 - Convocar grupos envolvidos
 - Definir plano de ação para o incidente
 - Acompanhar andamento do incidente
 - Escalar chamado para grupo solucionador
 - Acompanhar incidente grave até o encerramento
 - Convocar grupos solucionadores envolvidos
 - Definir plano de ação para incidente grave
 - Escalar chamado para grupo solucionador
 - Formalizar o encerramento do incidente grave
- Supervisor da central de Serviços
 - Analisar comunicado
 - Providenciar inclusão/envio de mensagem
 - Informar gerente de incidentes
 - Acompanhar equipe para a correta execução
 - Providenciar exclusão/envio de mensagem

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Incidentes

- Chamado de incidente grave
- Chamado de incidente
- Base de Conhecimento
- Plano de Ação

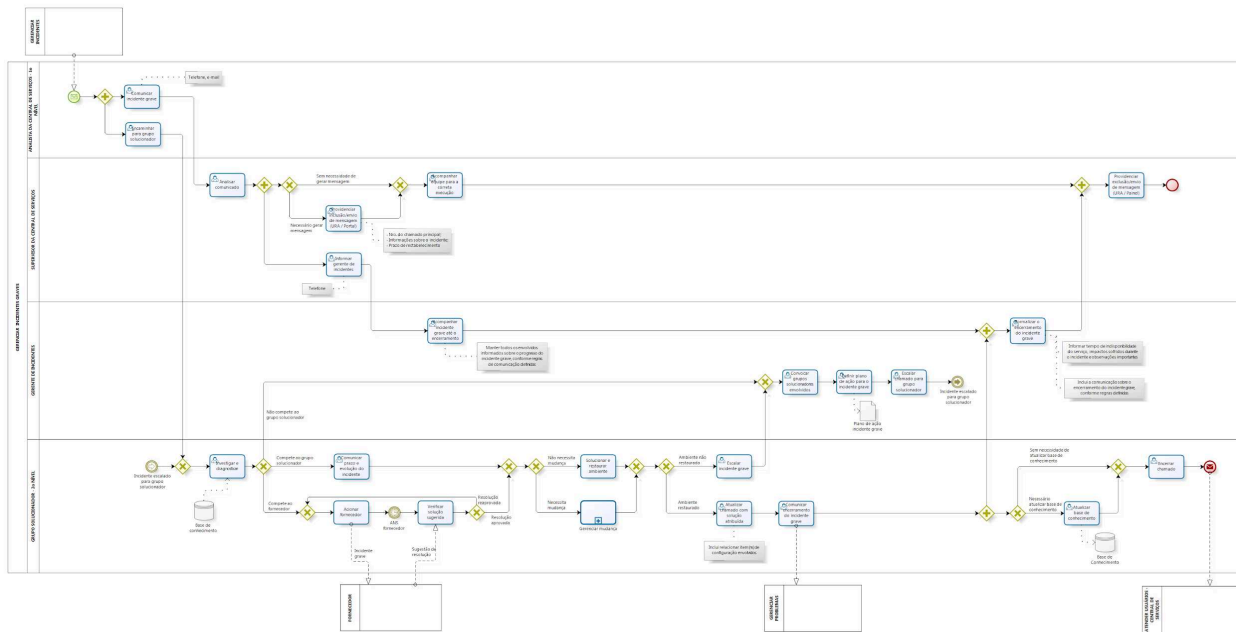
Fluxogramas do Processo de Gerenciamento de Incidentes

Gráfico do Processo Gerenciar Incidentes



bizagi

Gráfico do Processo Gerenciar Incidentes Graves



bizagi

Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_tj/processos/servicos/Fluxos_do_processo_de_gerenciamento_de_incidentes/default.htm

Processo de Gerenciamento de Problemas

O Gerenciamento de Problemas é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços de TI, com o objetivo de prevenir a ocorrência ou recorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

Para alcançar esse objetivo, o processo de Gerenciamento de Problemas busca obter a causa raiz do incidente, documentar e comunicar os erros conhecidos e iniciar as ações para melhorar ou corrigir a situação.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Problemas

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Problemas tem por objetivo:

- Gerenciar todo o ciclo de vida do problema;
- Prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes;
- Eliminar incidentes recorrentes;
- Minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Problemas

- Atuação proativa (preventiva) em potenciais problemas;
- Atuação reativa (corretiva) em problemas existentes;
- Identificação de causa raiz de problemas;
- Resolução de problemas e erros conhecidos.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Problemas

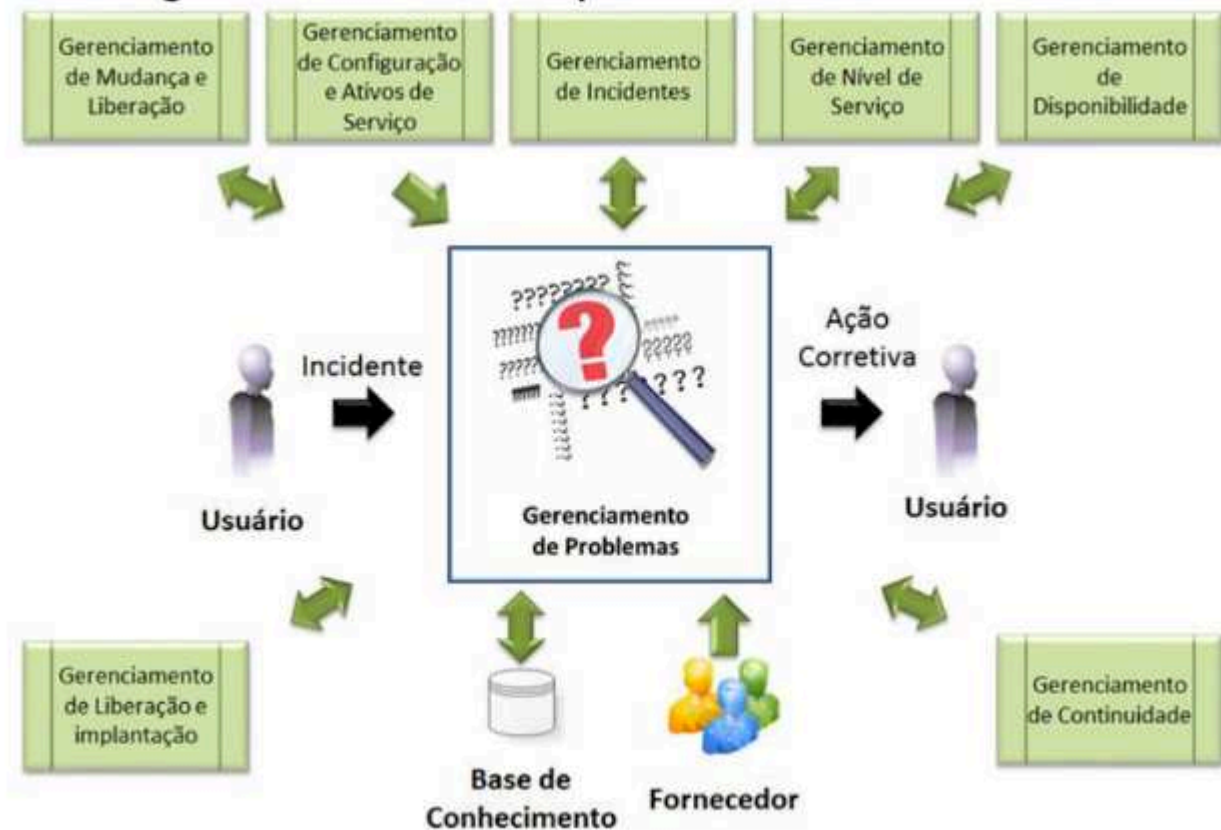
O processo de Gerenciamento de Problemas é constituído das seguintes macroatividades:

- Registrar:** nesta etapa, é realizado o registro detalhado de uma sugestão de chamado de problema;
- Validar o problema:** nesta etapa, ocorre a validação da sugestão de resolução do problema, tendo como objetivo determinar se realmente se trata de um problema ou não. Caso seja constatado que não se trata de um problema, o registro é encerrado;
- Classificar e priorizar:** uma vez constatado um problema, este passa por uma etapa de classificação e priorização;

- ❑ **Encaminhar:** nesta etapa, o chamado é encaminhado para o grupo solucionador apropriado. Dependendo da natureza do problema, o grupo solucionador poderá ser constituído por um único técnico ou por uma equipe combinada de técnicos de diversas áreas;
- ❑ **Investigar e diagnosticar:** nesta etapa, o grupo solucionador realiza a investigação e o diagnóstico do problema;
- ❑ **Solução proposta:** nesta etapa, o grupo solucionador encontra uma solução para o problema;
- ❑ **Aprovar solução:** antes de a solução proposta ser implementada, ela deverá passar por um processo formal de aprovação, pois algumas soluções podem implicar riscos de infraestrutura e ou custos monetários;
- ❑ **Implantar solução:** uma vez aprovada, a solução é implantada;
- ❑ **Encerrar:** depois de o problema ser resolvido, é feito o fechamento do chamado e as informações relativas a sua resolução são registradas na Base de Conhecimento.



Diagrama de Contexto do Processo de Gerenciamento de Problemas



O processo de Gerenciamento de Problemas contribui para a melhoria dos níveis de serviços e provê informações para a revisão dos ANS e ANO estabelecidos pelo processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, bem como dos CA com os fornecedores.

A Base de Conhecimento é utilizada como fonte de informações históricas de incidentes e problemas, assim como para o registro de ações corretivas resultantes do processo de Gerenciamento de Problemas.

O processo de Gerenciamento de Problemas utiliza informações originadas no processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço para identificar IC defeituosos e determinar o impacto dos problemas e resoluções.

Sempre que uma mudança for necessária para disponibilizar a solução de um problema no ambiente de produção, ela precisará ser registrada como uma RdM e progredir por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças, em conjunto com o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação.

O processo de Gerenciamento de Problemas utiliza as informações disponibilizadas pelo processo de Gerenciamento de Incidentes como gatilho para iniciar seu processo.

O processo de Gerenciamento da Disponibilidade auxilia o processo de Gerenciamento de Problemas com o monitoramento, a medição, a análise e o gerenciamento de eventos, incidentes e problemas relacionados à disponibilidade do serviço.

O processo de Gerenciamento de Continuidade é acionado para ativar os planos de contingência necessários para restabelecer os serviços impactados pela ocorrência de problemas.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Problemas

Solicitante

- Registrar sugestão de problemas

Gerente de Problemas

- Analisar sugestão de problema
- Cancelar sugestão de problema
- Notificar cancelamento do problema
- Classificar e priorizar o problema
- Encaminhar para grupo solucionador
- Verificar documentação
- Informar partes interessadas
- Encerrar registro de problemas
- Atualizar base de conhecimento
- Obter informações sobre os serviços de ti
- Analisar recorrências e tendências a problemas
- Emitir relatório final sobre análise problemas

Grupo solucionador de problemas

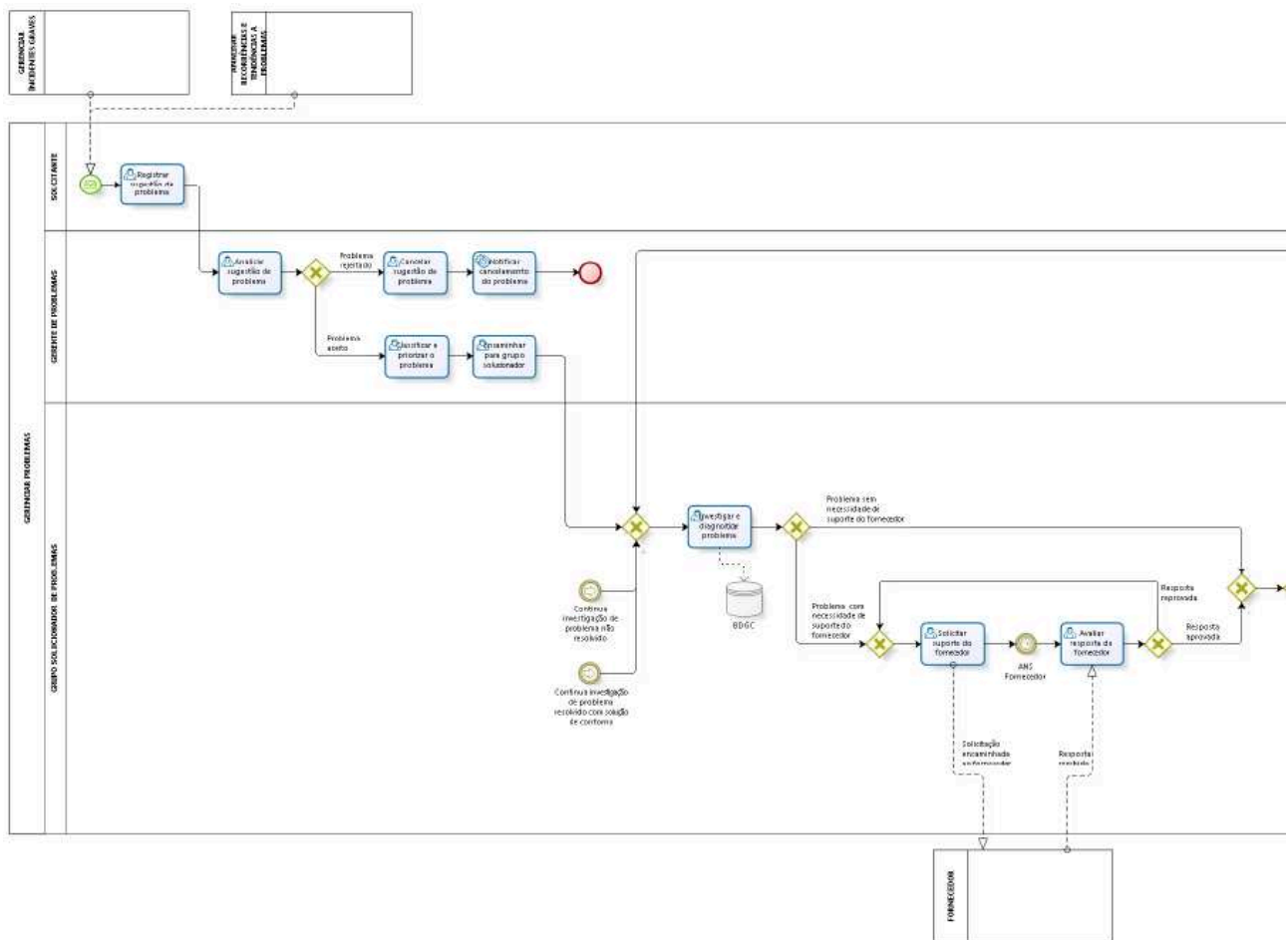
- Investigar e diagnosticar problema
- Solicitar suporte do fornecedor
- Avaliar resposta do fornecedor
- Registrar causa raiz
- Registrar solução
- Criar registro de erro conhecido
- Registrar solução de contorno
- Criar registro de erro conhecido
- Informar solução de contorno
- Documentar justificativa
- Aplicar resolução
- Iniciar gerenciamento de mudanças
- Atualizar registro de erro conhecido

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Problemas

- Relatório de análise de recorrência e tendências a problemas
- Chamado de abertura de problemas
- Base de conhecimento
- Acordo de Nível de Serviços
- Base de dados de erros conhecidos

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Problemas

Gráfico da atividade Gerenciar Problemas



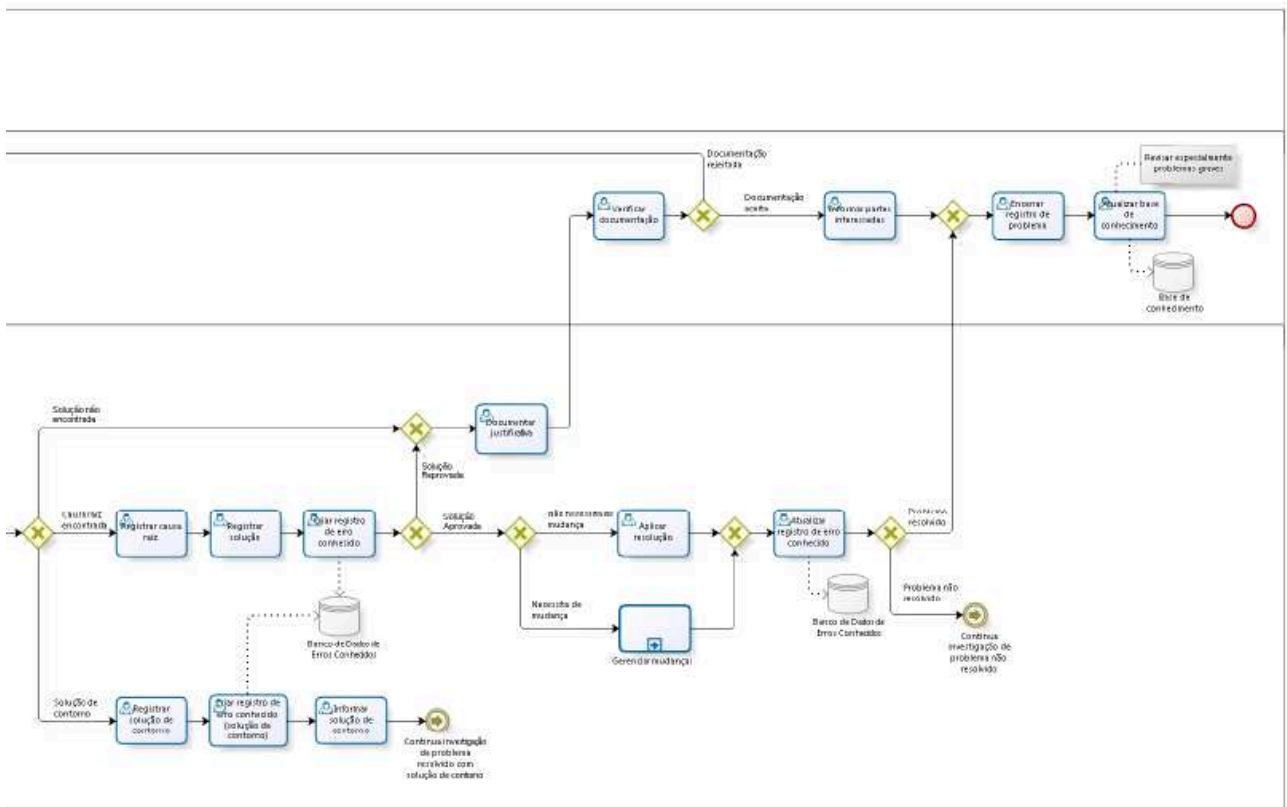
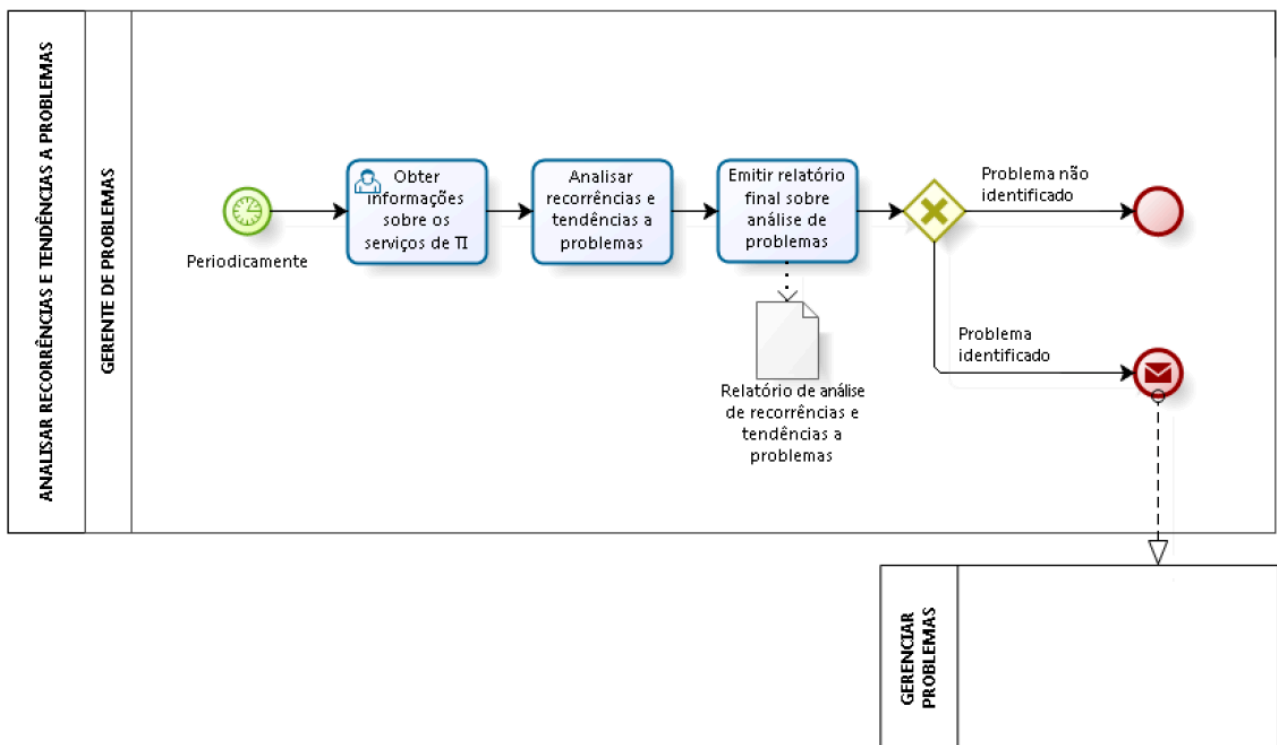


Gráfico da atividade Analisar Recorrências e Tendências a Problemas



Link para o Fluxo do Processo de Gerenciamento de Problemas

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Fluxos_do_processo_de_gerenciamento_de_problemas/default.htm

Processo de Cumprimento de Requisição

O processo de Cumprimento de Requisição, descrito no modelo de referência ITIL, é responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TI.

Durante qualquer dia de trabalho normal, os usuários apresentam demandas múltiplas para o departamento de TI. A maioria delas podem ser requisições que exijam ações simples e pequenas mudanças. Esses casos não precisam necessariamente ser tratados pelo processo de Gerenciamento de Mudanças, ficando restritos ao processo de Cumprimento de Requisição.

O principal benefício de se manter esses processos separados é a rapidez e a produtividade geradas.

Objetivos do Processo de Cumprimento de Requisição

Segundo o ITIL, o processo de Cumprimento de Requisição tem por objetivo:

- ❑ Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões, pré-definidos e/ou aprovados;
- ❑ Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços padrão;
- ❑ Procurar por componentes requeridos para entregar serviços padrão;
- ❑ Auxiliar os usuários com informações gerais, atender questionamentos e reclamações.

Escopo do Processo de Cumprimento de Requisição

- ❑ Solicitações que não envolvam interrupção de um serviço.

Macroatividades do Processo de Cumprimento de Requisição

O processo de Cumprimento de Requisição é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Registrar:** nesta etapa, é realizado o registro detalhado da solicitação de serviço feita pelo usuário;
- ❑ **Classificar e priorizar:** a etapa de classificação é realizada pelo analista da Central e a priorização é realizada de maneira automática, seguindo regras pré definidas pela TI;

- ❑ **Aprovar:** a etapa de aprovação corresponde à autorização formal para a execução do serviço solicitado pelo usuário. O aprovador, dependendo do serviço solicitado, pode ser alguém interno ou externo à TI do TRT;
- ❑ **Encaminhar:** uma vez aprovada, a solicitação de serviço é encaminhada para o grupo especializado em realizar tal atendimento;
- ❑ **Atender:** a etapa de atendimento consiste na execução propriamente dita da solicitação realizada pelo usuário;
- ❑ **Encerrar:** uma vez que a solicitação realizada pelo usuário é executada, a requisição de serviço é encerrada e encaminhada para a Central de Serviços para validação e fechamento.

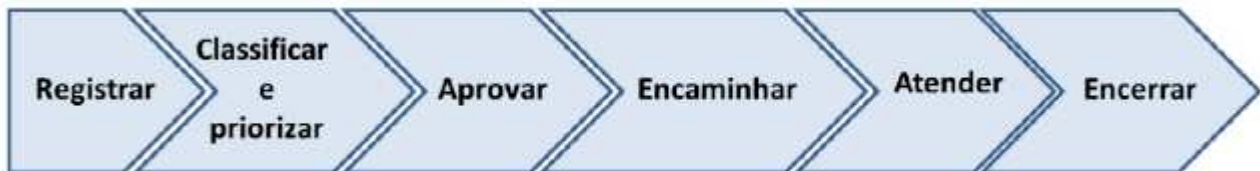
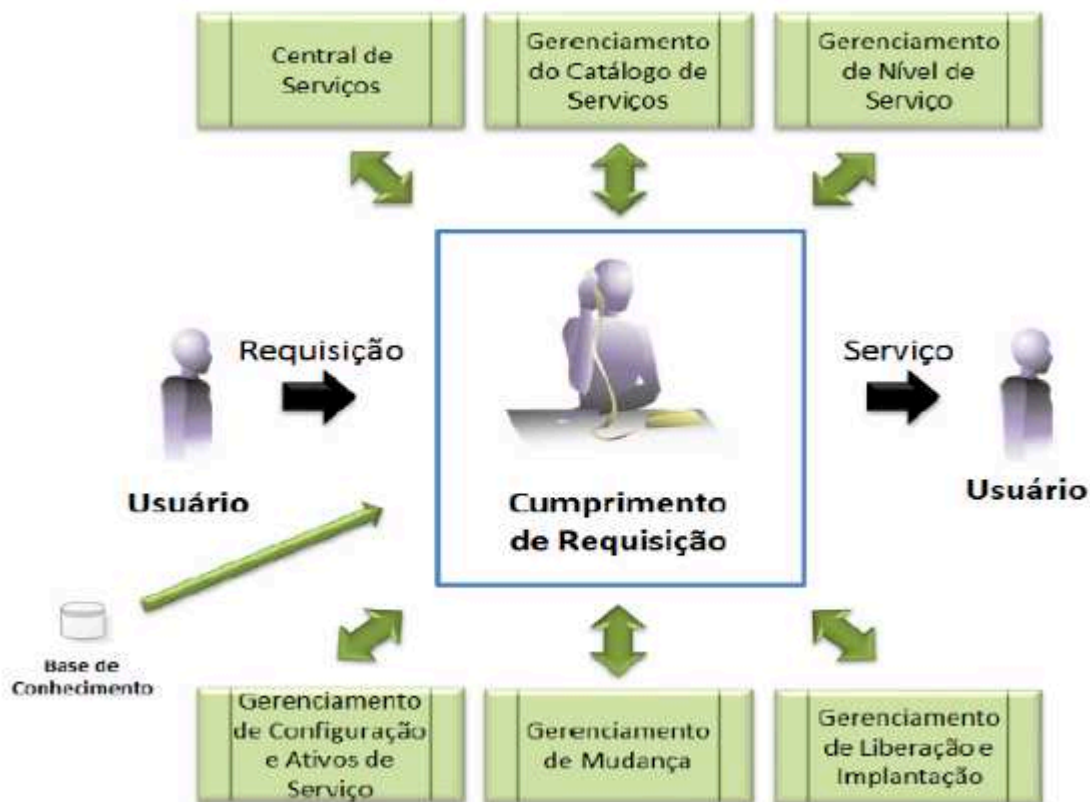


Diagrama de contexto do Processo de Cumprimento de Requisição



O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços fornece informações sobre os serviços oferecidos pela STI, por meio de sua Central de Serviços. Por sua vez, o processo de Cumprimento de Requisição realimenta o Catálogo de Serviços sobre a sua adequação e eventual necessidade de adequação, principalmente no que se refere a seus indicadores.

O processo de Cumprimento de Requisição deve atender às solicitações de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, o qual deve

ser realimentado quanto à adequação e satisfação dos tempos e das metas de atendimento para os serviços.

Para assegurar maior agilidade no atendimento, a Base de Conhecimento fornece informações de grande relevância, principalmente em situações de maior complexidade.

Ao final do tratamento pela equipe responsável pelo atendimento da requisição de serviços, a solicitação deve retornar à Central de Serviços para que esta realize seu encerramento conforme estabelecido.

Para maior eficiência e eficácia no atendimento de uma solicitação de serviços, a relação simbiótica entre o processo de Cumprimento de Requisição e os processos de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Liberação e Implantação é imprescindível. Isso porque há a necessidade de que o Banco de Dados de Gestão de Configuração (BDGC) esteja constantemente atualizado, refletindo as mudanças ocorridas ou que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço.

Papéis e responsabilidades do Processo de Cumprimento de Requisição

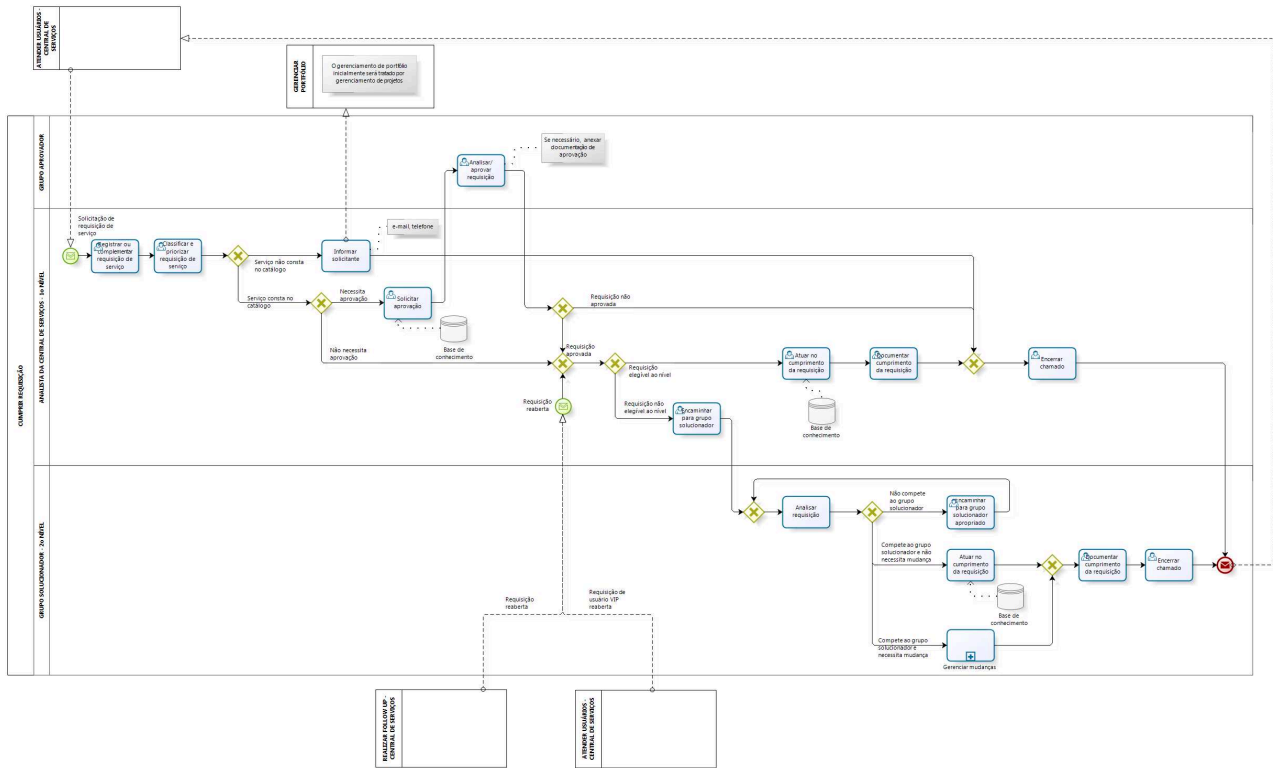
- Grupo aprovador
 - Analisar/aprovar requisição
- Analista Central de Serviços – 1º Nível
 - Registrar ou complementar requisição de serviço
 - Classificar priorizar requisição de serviço
 - Informar solicitante
 - Solicitar aprovação
 - encaminhar para grupo solucionador
 - Atuar no cumprimento da requisição
 - Documentar cumprimento da requisição
 - Encerrar chamado
- Grupo Solucionador – 2º Nível
 - Analisar requisição
 - Encaminhar para o grupo solucionador apropriado
 - Atuar no cumprimento da requisição
 - Iniciar processo de mudança
 - Documentar cumprimento da requisição
 - Encerrar chamado

Artefatos do Processo de Cumprimento de Requisição

- Solicitação de requisição de serviço
- Catálogo de Serviços
- Base de Conhecimento
- Documento de aprovação

Fluxogramas do Processo de Cumprimento de Requisição

Gráfico do processo Cumprir Requisições



Link para o Processo de Cumprimento de Requisição

https://www.trt7.jus.br/files/institucional/governanca_ti/processos/servicos/Fluxo_do_processo_de_cumprimento_de_requisicao/default.htm

Glossário

- acordo de nível de serviço ou ANS: um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes.
- acordo de nível de serviço: um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes
- acordo de nível operacional ou ANO: um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as

responsabilidades de ambas as partes. Por exemplo, pode haver um acordo de nível operacional entre: O provedor de serviço de TI e o departamento de compras para obter hardware dentro de um prazo acordado. A central de serviços é um grupo de suporte para fornecer resolução de incidentes dentro de um prazo acordado.

acordo de nível operacional: um acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TI, de serviços de TI a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes. Por exemplo, pode haver um acordo de nível operacional entre: O provedor de serviço de TI e o departamento de compras para obter hardware dentro de um prazo acordado. A central de serviços é um grupo de suporte para fornecer resolução de incidentes dentro de um prazo acordado.

acordo: um documento que descreve o entendimento formal entre duas ou mais partes. Um acordo não tem vínculo legal, a não ser quando faz parte de um contrato.

alerta: uma notificação de que certo limite foi atingido, algo mudou ou uma falha ocorreu. Alertas são muitas vezes criados e gerenciados por ferramentas de gerenciamento de sistemas.

alta disponibilidade: uma abordagem ou desenho que minimiza ou mascara os efeitos que uma falha em um item de configuração causa nos usuários de um serviço de TI. Soluções de alta disponibilidade são desenhadas para atingir um nível acordado de disponibilidade e faz uso de técnicas tais como tolerância a falhas, resiliência e recuperação rápida para reduzir o número de incidentes e o impacto dos incidentes.

ambiente de produção: um ambiente controlado contendo os itens de configuração em produção usados para entregar serviços de TI para clientes.

ambiente: um subconjunto da infraestrutura de TI que é usada para um determinado objetivo, por exemplo, ambiente de produção, ambiente de teste, ambiente de construção. Também usado no termo "ambiente físico" para representar as acomodações, ar-condicionado, sistema de energia, etc. Ambiente é usado como termo genérico para representar as condições externas que influenciam ou afetam algo.

análise de causa raiz: a atividade que identifica a causa raiz de um incidente ou problema. A análise de causa raiz concentra-se normalmente em falhas da infraestrutura de TI.

aplicativo: software que provê as funções que são requeridas por um serviço de TI. Cada aplicativo pode fazer parte de mais de um serviço de TI. Um aplicativo é executado em um ou mais servidores ou clientes.

atividade: um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico. Atividades são normalmente definidas como parte de processos ou planos e são documentadas em procedimentos.

ativo: qualquer recurso ou habilidade. Os ativos de um provedor de serviço incluem qualquer coisa que pode contribuir para a entrega de um serviço. Ativos podem ser qualquer um dos seguintes tipos: gerência, organização, processo, conhecimento, pessoas, informações, aplicativos, infraestrutura e capital financeiro.

auditoria: inspeção e verificação formal para confirmar se uma norma ou um conjunto de orientações estão sendo seguidas, que os registros estão exatos ou que as metas de eficiência e eficácia estão sendo alcançadas. Uma auditoria pode ser conduzida por grupos internos ou externos.

avaliação de mudança: O processo responsável pela avaliação formal de um serviço de TI novo ou alterado para garantir que os riscos tenham sido gerenciados e para ajudar a determinar se a mudança deve ser autorizada.

avaliação: inspeção e análise para verificar se uma norma ou conjunto de orientações estão sendo seguidas, que registros estão exatos ou que as metas de eficiência e eficácia estão sendo alcançadas.

banco de dados de erro conhecido: um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problemas e é usado pelo gerenciamento de incidentes e pelo gerenciamento de problemas. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.

banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC): um banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.

base de conhecimento: um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.

biblioteca de mídia definitiva (BMD): uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os itens de configuração de software são armazenadas de maneira segura. A biblioteca de mídia definitiva também pode conter itens de configuração associados, como licenças e documentação. Ela é uma área única de armazenamento lógico, mesmo que existam diversas localidades. A biblioteca de mídia definitiva é controlada pelo gerenciamento de configuração e ativos de serviço e é registrada no sistema de gerenciamento de configuração.

capacidade: o rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TI pode entregar. Para alguns tipos de IC, a capacidade pode ser o tamanho ou o volume – por exemplo, uma unidade de disco.

catálogo de serviço: um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é parte do portfólio de serviço e contém informações sobre dois tipos de serviço de TI: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente.

categoria: um grupo nomeado de coisas que tenham algo em comum. Categorias são usadas para agrupar coisas similares. Por exemplo: tipos de custo são usados para agrupar tipos de custo similares. Categorias de incidente são usadas para agrupar tipos similares de incidentes, tipos de IC são usados para agrupar itens de configuração similares e assim por diante.

causa raiz: causa desconhecida ou original de um incidente ou problema.

central de atendimento: uma organização ou unidade de negócio que recebe ou faz grandes volumes de ligações telefônicas.

central de serviços: o ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviços típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.

certificação: emissão de um certificado para confirmar a conformidade a uma norma. A certificação inclui uma auditoria formal conduzida por uma entidade acreditada. O termo também é usado com o sentido de conceder um certificado que atesta que uma pessoa conquistou uma qualificação.

chamada: uma ligação telefônica de um usuário feita à central de serviços. Uma chamada pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço.

checklist: um instrumento de controle, composto por um conjunto de condutas, nomes, itens ou tarefas que devem ser lembradas e/ou seguidas.

ciclo de vida: as várias etapas na vida de um serviço de TI, item de configuração, incidente, problema, mudança, etc. O ciclo de vida define as categorias para status e as transições de status que são permitidas. Por exemplo: O ciclo de vida de um aplicativo inclui requisitos, desenho, construção, implantação, operação e otimização. O ciclo de vida expandido do incidente inclui detecção, diagnóstico, reparo, recuperação e restauração. O ciclo de vida de um servidor pode incluir: pedido, recebido, em teste, em produção, descartado, etc.

classificação: o ato de associar uma categoria a algo. A classificação é usada para garantir consistência no gerenciamento e no relato. Itens de configuração, incidentes, problemas, mudanças, etc. são normalmente classificados.

cliente externo: um cliente que trabalha para um negócio diferente daquele relacionado ao provedor de serviço de TI.

cliente interno: um cliente que trabalha para o mesmo negócio a que o provedor de serviço de TI pertence.

cliente: alguém que utiliza produtos ou serviços. O cliente de um provedor de serviço de TI é a pessoa ou grupo que define e faz acordo das metas de nível de serviço. O termo cliente é também às vezes usado informalmente no lugar de usuários, por exemplo, “esta é uma organização focada no cliente”.

comitê de mudança emergencial: um subgrupo do comitê de mudança que toma decisões sobre mudanças emergenciais. Os membros podem ser nomeados no momento da convocação da reunião e depende da natureza da mudança emergencial.

comitê de mudança: um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças. Um comitê consultivo de mudança é normalmente composto de representantes de todas as áreas do provedor de serviço de TI, do negócio e de terceiros, tais como fornecedores.

comitê gestor de TI: um grupo formal que é responsável por garantir que as estratégias e os planos do negócio e do provedor de serviço de TI estejam fortemente alinhados. Um comitê gestor de TI inclui representantes seniores das áreas do provedor de serviços de TI.

componente: um termo genérico que é usado para identificar uma parte de algo mais complexo. Por exemplo: um sistema de computador pode ser um componente do serviço de TI, um aplicativo pode ser um componente de uma unidade de liberação. Componentes que necessitam ser gerenciados convêm que sejam itens de configuração.

configuração: um termo genérico, usado para descrever um grupo de itens de configuração que trabalham em conjunto para fornecer um serviço de TI, ou uma parte identificável de um serviço de TI. Configuração também é usada para descrever as definições de parâmetros para um ou mais itens de configuração.

conformidade: garantir que uma norma ou conjunto de orientações sejam seguidos, ou que a contabilidade ou outra prática adequada e consistente estejam sendo empregadas.

contrato de apoio ou CA: é um contrato entre um provedor de serviços de TI e um terceiro. O contrato de apoio define metas e responsabilidades que são requeridas para atender a metas de nível de serviço acordadas em um ou mais ANS.

controle da configuração: a atividade responsável por garantir que a adição, modificação ou remoção de um item de configuração seja gerenciada de forma adequada. Por exemplo: submetendo uma requisição de mudança ou uma requisição de serviço.

controle: uma forma de gerenciar um risco, garantindo que um objetivo de negócio seja atingido, ou garantindo que um processo seja seguido. Exemplos de controle incluem políticas, procedimentos, papéis, RAID, travas de porta, etc. Um controle é, algumas vezes, chamado de contramedida ou proteção. Controle também significa gerenciar a utilização ou comportamento de um item de configuração, sistema ou serviço de TI.

cultura: um conjunto de valores que é compartilhado por um grupo de pessoas, incluindo expectativas quanto ao comportamento das pessoas, as suas ideias, crenças e práticas.

cumprimento de requisição: o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço.

cumprimento: desempenhar atividades para atender a uma necessidade ou requisição, por exemplo, através do fornecimento de um novo serviço de TI ou atendimento de uma requisição de serviço.

custo operacional: o custo resultante da execução de serviços de TI, que frequentemente envolve a repetição de pagamentos, por exemplo, custos da equipe, manutenção de hardware e eletricidade.

custo: a quantidade de dinheiro gasta em uma atividade, serviço de TI ou unidade de negócio específica. Os custos são compostos pelo custo real (dinheiro), custo teórico (tais como o tempo das pessoas) e a depreciação.

dependência: o apoio direto ou indireto que um processo ou atividade têm uns com os outros.

depreciação: uma medida de redução do valor de um ativo durante a sua vida útil. Isto tem como base o seu desgaste, consumo e outras reduções no seu valor econômico útil.

desempenho: uma medida do que foi alcançado ou executado por um sistema, pessoa, equipe ou processo ou serviço de TI.

desenho de serviço: uma etapa no ciclo de vida de um serviço. O desenho de serviço inclui o desenho de serviços, as práticas que o regem, processos e políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambientes suportados. O desenho de serviço inclui os seguintes processos: coordenação de desenho, gerenciamento de catálogo de serviço, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de continuidade de serviço de TI, gerenciamento de segurança de informação e gerenciamento de fornecedores. Embora estes processos estejam associados com o desenho de serviço, a maioria dos processos tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço.

desenho: uma atividade ou processo que identifica requisitos e então define uma solução que é capaz de atender a esses requisitos.

desenvolvimento: o processo responsável pela criação ou modificação de um serviço de TI ou aplicativo pronto para liberação e implantação subsequentes. O desenvolvimento também é usado para representar o papel ou a função que desempenha o trabalho de desenvolvimento. Esse processo não é descrito em detalhes nas publicações principais da ITIL.

detecção: uma etapa no ciclo de vida do incidente. A detecção tem como resultado o conhecimento de um incidente por parte do provedor de serviço. A detecção pode ser automática ou pode ser resultado do registro de um incidente por parte de um usuário.

diagnóstico: uma etapa nos ciclos de vida de incidente e de problema. O propósito do diagnóstico é identificar uma solução de contorno para um incidente ou a causa raiz de um problema.

disponibilidade: habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar a sua função acordada quando requerido. A disponibilidade é determinada pela confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço, desempenho e segurança. A disponibilidade é normalmente calculada em porcentagens. Tal cálculo frequentemente se baseia no tempo de serviço acordado e na indisponibilidade. A melhor prática para calcular a disponibilidade de um serviço de TI é medir pela perspectiva do negócio.

documento: informação em formato legível. Um documento pode ser papel ou eletrônico, por exemplo, uma declaração de política, um acordo de nível de serviço, o registro de um incidente ou o diagrama do layout de uma sala de computador.

dono de processo: a pessoa que é responsável por garantir que um processo é adequado para um propósito. As responsabilidades do dono de processo incluem patrocínio, desenho e gerenciamento de mudanças e melhoria contínua do processo e das suas métricas. Esse papel é frequentemente atribuído à mesma pessoa que executa o papel de gerente de processo, mas os dois papéis podem estar separados em organizações maiores.

eficácia: uma medida para identificar se os objetivos de um processo, serviço ou atividade foram atingidos. Um processo ou atividade eficaz é aquele que atinge os seus objetivos acordados.

eficiência: uma medida para identificar se a quantidade correta de recursos foi usada para entrega de um processo, serviço ou atividade. Um processo eficiente alcança seus objetivos com a quantidade mínima necessária de tempo, dinheiro, pessoas ou outros recursos.

entregável: algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo.

erro conhecido: um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problemas. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.

erro: uma falha de desenho ou uma disfunção que causa uma falha em um ou mais itens de configuração ou serviços de TI. Um erro cometido por uma pessoa ou um processo falho que impacta um IC ou serviço de TI é também um erro.

escalada funcional: transferência de um incidente, problema ou mudança para uma equipe técnica que tenha maior nível de especialização e conhecimento técnico que possa auxiliar na escalada.

escalada hierárquica: informar ou envolver níveis gerenciais mais seniores para ajudar em uma escalada.

escalada: uma atividade que obtém recursos adicionais quando necessário para atingir as metas de nível de serviço ou expectativa dos clientes. A escalada pode ser necessária em qualquer processo do gerenciamento de serviço de TI, mas é mais comumente associada ao gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, cumprimento de requisição e o gerenciamento de reclamações de clientes. Há dois tipos de escalada: escalada funcional e escalada hierárquica.

escopo: o limite ou extensão ao qual um processo, procedimento, certificação, contrato, etc. aplica-se.

estimativa: o uso da experiência para prover um valor aproximado para uma métrica ou custo. A estimativa também é usada no gerenciamento de capacidade e disponibilidade como o método de modelagem mais barato e menos preciso.

estratégia de serviço: uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A estratégia de serviço define a perspectiva, a posição, os planos e os padrões que um provedor de serviço precisa executar para atender aos resultados de negócio de uma organização.

evento: uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TI. Evento também é o termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

falha: perda na habilidade de operar como definido na especificação ou de entregar o resultado requerido. O termo pode ser usado ao se referir a serviços, processos, atividades, itens de configuração de TI, entre outros. Uma falha normalmente causa um incidente.

fechado ou encerrado: o status final no ciclo de vida de um incidente, problema, mudança, etc. Quando o status é fechado, nenhuma outra ação é tomada.

feedback: é um retorno à uma comunicação (devolutiva), uma forma de contato realizado em resposta a um evento. O *feedback* pode ser realizado pelo usuário quando após um atendimento ele responde ao atendente apresentando suas impressões. O *feedback* também pode ser realizado pelo provedor do serviço quando entra em contato com o usuário para dar maiores explicações sobre um atendimento realizado.

follow up: atividade de acompanhar o andamento do chamado no processo de solução da demanda. realizar "*follow up*" é informar ao solicitante de um chamado sobre o andamento atual e qual a situação em que o chamado se encontra. Também é possível no "*follow up*" reabrir um chamado quando o usuário é informado que o chamado foi solucionado, porém ele não está satisfeito com a solução aplicada.

fornecedor: um terceiro responsável por fornecer produtos ou serviços que são necessários para entregar serviços de TI. Exemplos de fornecedores incluem fabricantes de hardware e software, fornecedores de rede e telecomunicações e organizações de terceirização.

framework: um conjunto de conceitos que constitui um projeto abstrato para a solução de uma família de problemas.

função: uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas ou outros recursos que são utilizados para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviços. O termo também possui outros dois significados: Um propósito específico para um item de configuração, pessoa, equipe, processo ou serviço de TI. Por exemplo, uma função de um serviço de e-mail pode ser a de armazenar e encaminhar os e-mails recebidos, enquanto a função de um processo de negócio pode ser o envio de mercadorias aos clientes. Executar seu propósito corretamente, como em "O computador está funcionando".

garantia: confiança de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados. Isso pode ser feito através de um acordo formal, como um acordo de nível de serviço ou contrato, ou pode ser uma mensagem ao mercado ou imagem de uma marca. A garantia refere-se à habilidade de um serviço de estar disponível quando necessário, fornecer a capacidade requerida e fornecer a confiabilidade requerida em termos de continuidade e segurança. A garantia pode ser resumida em "como o serviço é entregue" e pode ser usada para determinar se um serviço é "adequado ao uso". O valor de negócio de um serviço de TI é criado por uma combinação de utilidade e garantia.

gerenciamento de ativo: uma atividade ou processo genérico responsável pelo rastreamento e relato do valor e propriedade de ativos em todos os seus ciclos de vida.

gerenciamento de catálogo de serviço: o processo responsável por fornecer e manter o catálogo de serviço e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados a acessá-lo.

- gerenciamento de configuração e ativos de serviço: o processo responsável por garantir que os ativos requeridos para entregar serviços sejam devidamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre esses ativos estejam disponíveis quando e onde forem necessárias. Essas informações incluem detalhes sobre como os ativos foram configurados e os relacionamentos entre os ativos.
- gerenciamento de conhecimento: o processo responsável por compartilhar perspectivas, ideias, experiência e informações, e por garantir que estejam disponíveis no lugar certo, no momento certo. O processo de gerenciamento de conhecimento possibilita a tomada de decisões bem informadas e melhora a eficiência reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento.
- gerenciamento de incidentes: o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidentes garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
- gerenciamento de liberação e implantação: o processo responsável por planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações, e por entregar novas funcionalidades exigidas pelo negócio enquanto protege a integridade dos serviços existentes.
- gerenciamento de mudanças: o processo responsável pelo controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.
- gerenciamento de nível de serviço: o processo responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.
- gerenciamento de problema: o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. O gerenciamento de problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.
- gerenciamento de serviço de TI (GSTI): a implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviço de TI é feito pelos provedores de serviço de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processo e tecnologia da informação.
- gerenciamento de serviço: um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor a clientes na forma de serviços.
- gerente de processo: um papel responsável pelo gerenciamento operacional de um processo. As responsabilidades de um gerente de processo incluem o planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo. Pode haver vários gerentes de processo para um processo, por exemplo, gerentes de mudança regionais ou gerentes da continuidade do serviço de TI para cada centro de dados. O papel de gerente de processo é frequentemente atribuído à mesma pessoa que executa o papel de dono de processo, mas os dois papéis podem estar separados em organizações maiores.
- governança: garantir que políticas e estratégia sejam realmente implementadas e que os processos requeridos estejam sendo corretamente seguidos. Governança inclui definir papéis e responsabilidades, medir e relatar, e tomar as ações para resolver quaisquer questões identificadas.

grupo de suporte: um grupo de pessoas com habilidades técnicas. Grupos de suporte fornecem o suporte técnico necessário por todos os processos do gerenciamento de serviço de TI.

histórico de mudança: informação sobre todas as mudanças feitas num item de configuração durante a sua vida. O histórico de mudança é composto por todos os registros de mudança que se aplicam ao IC.

identidade: um nome que é usado para identificar unicamente um usuário, pessoa ou papel. A identidade é usada para concessão de direitos para esse usuário, pessoa ou papel. Exemplos de identidades podem ser o nome de usuário jose.silva ou o papel “gerente de mudança”.

impacto: uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos do negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviço serão afetados. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

implantação: a atividade responsável pela movimentação das mudanças de novos hardwares, softwares, documentação, processo, etc. no ambiente de produção. A implantação é parte do processo de gerenciamento de liberação e implantação.

incidente grave: a mais alta categoria de impacto para um incidente. Um incidente grave resulta em interrupção significativa do negócio.

incidente: uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.

indisponibilidade planejada: tempo acordado quando um serviço de TI não estará disponível. A indisponibilidade planejada é frequentemente usada para manutenção, atualizações e testes.

indisponibilidade: o tempo em que um serviço de TI ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TI normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade.

informações gerenciais: informações usadas para dar suporte à tomada de decisão pelos gerentes. As informações gerenciais são, com frequência, geradas automaticamente por ferramentas que suportam os diversos processos de gerenciamento de serviço de TI. As informações gerenciais incluem frequentemente os valores dos principais indicadores de desempenho.

infraestrutura de TI: todo o hardware, software, redes, instalações, etc. que são necessárias para desenvolver, testar, entregar, monitorar, controlar ou suportar aplicativos e serviços de TI. O termo infraestrutura de TI inclui toda a tecnologia da informação, exceto as pessoas, os processos e a documentação associados.

integridade: um princípio de segurança que garante que dados e itens de configuração somente sejam modificados por pessoas e atividades autorizadas. A integridade considera todas as possíveis causas de modificação, incluindo falhas de hardware e software, eventos ambientais e intervenção humana.

item de configuração ou IC: qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de configuração e ativos de serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do gerenciamento de mudanças. Eles incluem tipicamente hardware, software, prédios, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

ITIL: um conjunto de publicações de melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI. De propriedade do Gabinete Oficial (parte do Governo de Sua Majestade, a ITIL fornece orientação para o fornecimento de serviços de TI de qualidade, e os processos, funções e outras habilidades requeridos para dar suporte a eles. A estrutura da ITIL é baseada em um ciclo de vida de serviço e é composta por cinco etapas de ciclo de vida (estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria contínua de serviço), cada uma delas tem a sua própria publicação de apoio. Também há um conjunto de publicações complementares da ITIL que fornecem orientação específica aos diversos setores da indústria, tipos de organização, modelos operacionais e arquiteturas tecnológicas.

liberação: uma ou mais mudanças a um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo. Uma única liberação pode incluir mudanças ao hardware, software, documentação, processos e outros componentes.

maturidade: uma medida de confiabilidade, eficiência e eficácia de um processo, função, organização, etc. Os processos e funções mais maduros são formalmente alinhados aos objetivos e estratégia de negócio e são suportados por uma estrutura para melhoria contínua.

melhor prática: atividades ou processos que comprovadamente obtiveram sucesso quando usados em várias organizações. O ITIL é um exemplo de melhor prática.

melhoria contínua de serviço (MCS): uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A melhoria contínua de serviço garante que os serviços estejam alinhados com as necessidades do negócio em mudança por meio da identificação e da implementação de melhorias para os serviços de TI que suportam os processos de negócio. O desempenho do provedor de serviço de TI é continuamente medido e as melhorias são feitas para processos, serviços de TI e a infraestrutura de TI de forma a aumentar a eficiência, a eficácia e a eficácia de custo. A melhoria contínua de serviço inclui o processo de melhoria de sete etapas. Embora este processo esteja associado com a melhoria contínua de serviço, a maioria dos processos tem atividades que ocorrem em múltiplas etapas do ciclo de vida do serviço.

modelo: uma representação de um sistema, processo, serviço de TI, item de configuração etc. que é usado para ajudar a entender ou prever um comportamento futuro.

mudança emergencial: uma mudança que deve ser introduzida assim que possível, por exemplo, para resolver um incidente grave ou implementar uma correção de segurança. O processo de gerenciamento de mudanças normalmente tem um procedimento específico para manipulação de mudanças emergenciais.

mudança normal: uma mudança que não é emergencial ou padrão. As mudanças normais seguem as etapas definidas do processo de gerenciamento de mudanças.

mudança padrão: uma mudança pré-autorizada que apresenta baixo risco, é relativamente comum e segue um procedimento ou instrução de trabalho, por exemplo, uma redefinição de senha ou fornecimento de equipamento padrão para um novo funcionário. As requisições de mudança não são requeridas para implementar uma mudança padrão e elas são registradas e rastreadas usando um mecanismo diferente, tal como uma requisição de serviço.

mudança: o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.

negócio: uma entidade corporativa em geral ou organização constituída por um determinado número de unidades de negócio. No contexto do GSTI, o termo inclui o setor público e organizações sem fins lucrativos, bem como empresas. Um provedor de serviço de TI provê serviços de TI para um cliente que é parte de um negócio. O provedor de serviço de TI pode fazer parte do mesmo negócio que seu cliente (provedor de serviço interno) ou fazer parte de outro negócio (provedor de serviço externo).

nível de serviço: resultado relatado e medido em comparação com uma ou mais metas de nível de serviço. O termo é, algumas vezes, usado informalmente para meta de nível de serviço.

objetivo: os resultados requeridos de um processo, atividade ou organização para garantir que o seu propósito seja atendido. Objetivos são geralmente expressos como metas mensuráveis. O termo é também informalmente usado quando se quer dizer requisito.

operação normal de serviço: um estado operacional em que os serviços e itens de configuração estão desempenhando de acordo com os níveis acordados de serviço e operação.

operação: o gerenciamento diário de um serviço de TI, sistema ou item de configuração. Operação também significa qualquer atividade ou transação predefinida, por exemplo, carregar uma fita magnética, receber dinheiro no caixa de uma loja ou ler dados de um sistema de armazenagem de disco.

operacional: o mais baixo dos três níveis de planejamento e execução (estratégico, tático, operacional). Atividades operacionais incluem o planejamento diário ou de curto prazo ou entrega de um processo de negócio ou processo de gerenciamento de serviço de TI. O termo é também usado como sinônimo para produção.

Organização Internacional para Normatização ou ISO: a Organização Internacional para Normatização (ISO) é a maior desenvolvedora mundial de normas. A ISO é uma organização não governamental formada pelas Associações Nacionais de Normas presentes em mais de 156 países.

organização: uma empresa, entidade legal ou outra instituição. O termo é algumas vezes usado para se referir a qualquer entidade que tenha pessoas, recursos e orçamentos; por exemplo, um projeto ou uma unidade de negócio.

orientação ou conselho: um documento descrevendo as melhores práticas que recomendam o que pode ser feito. A conformidade para com as orientações não é normalmente obrigatória.

otimizar: revisar, planejar e requisitar mudanças, de forma a obter a máxima eficiência e eficácia de um processo, item de configuração, aplicativo, etc.

pacote de liberação: um conjunto de itens de configuração que será construído, testado e implantado ao mesmo tempo, como uma única liberação. Cada pacote de liberação incluirá normalmente uma ou mais unidades de liberação.

papel: um conjunto de responsabilidades, atividades e autorizações concedidas a uma pessoa ou equipe. Um papel é definido em um processo ou função. Uma pessoa ou equipe podem ter vários papéis, por exemplo, os papéis de gerente da configuração e gerente de mudança podem ser executados por uma única pessoa. O papel também é usado para descrever o propósito de algo ou para que é utilizado.

política de segurança da informação: a política que governa a abordagem da organização quanto ao gerenciamento de segurança da informação.

política: intenções e expectativas gerenciais documentadas formalmente. As políticas são usadas para direcionar decisões e para garantir desenvolvimento e implementações adequadas e consistentes de processos, normas, papéis, atividades, infraestrutura de TI, etc.

ponto único de contato: fornecer um modo único e consistente de se comunicar com uma organização ou unidade de negócio. Por exemplo, um ponto único de contato de um provedor de serviço de TI é geralmente chamado de central de serviços.

prioridade: uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. A prioridade é baseada em impacto e urgência, e é usada para identificar os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas.

problema: a causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problemas é responsável pela investigação a ser conduzida.

procedimento: um documento contendo os passos que especificam como completar uma atividade. Procedimentos são definidos como parte dos processos.

processo: um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo. Um processo utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas. Pode incluir quaisquer papéis, responsabilidades, ferramentas e controles gerenciais necessários para entregar o resultado esperado de maneira confiável. Um processo pode definir políticas, normas, orientações, atividades e instruções de trabalho caso sejam necessários.

produção: refere-se a um serviço de TI ou outro item de configuração que está sendo usado para entregar um serviço a um cliente.

provedor de serviço de Internet ou PSI: um provedor de serviço externo que provê acesso a Internet. A maioria dos PSI fornece outros serviços de TI tais como a hospedagem de serviços de web.

provedor de serviço de TI: um provedor de serviço que fornece serviços de TI para clientes internos ou externos.

provedor de serviço interno: um provedor de serviço de TI que é parte da mesma organização do seu cliente. Um provedor de serviço de TI pode ter tanto um cliente interno como um cliente externo.

provedor de serviço: uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos. O provedor de serviço é frequentemente usado como uma abreviação de provedor de serviço de TI.

recuperação: retornar um item de configuração ou serviço de TI a seu estado de funcionamento. A recuperação de um serviço de TI frequentemente inclui recuperação de dados a um estado consistente conhecido. Depois da recuperação, passos adicionais podem ser necessários antes de o serviço de TI poder estar disponível aos usuários (restauração).

recurso: um termo genérico que inclui infraestrutura de TI, pessoas, dinheiro ou qualquer outra coisa que possa ajudar a entregar um serviço de TI. Recursos são considerados como sendo ativos de uma organização.

redundância: uso de um ou mais itens de configuração adicionais para fornecer tolerância às falhas. O termo também tem um significado genérico de obsolescência ou que não é mais necessário.

registro de configuração: um registro contendo os detalhes de um item de configuração. Cada registro de configuração documenta o ciclo de vida de um único item de configuração. Os registros de configuração são armazenados em um banco de dados de gerenciamento de configuração e mantidos como parte do sistema de gerenciamento de configuração.

registro de erro conhecido: um registro contendo os detalhes de um erro conhecido. Cada registro de erro conhecido documenta o ciclo de vida de um erro conhecido, incluindo o seu status, a causa raiz e a solução de contorno. Em algumas implementações, um erro conhecido é documentado usando campos adicionais presentes no registro de problema.

registro de incidente: um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um único incidente.

registro de liberação: um registro que define o conteúdo de uma liberação. Um registro de liberação possui relacionamentos com todos os itens de configuração que são afetados pela liberação. Os registros de liberação podem estar no sistema de gerenciamento de configuração ou em qualquer outra parte do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.

registro de problema: um registro contendo os detalhes de um problema. Cada registro de problema documenta o ciclo de vida de um único problema.

registro: um documento contendo os resultados ou outra saída de um processo ou atividade. Os registros são comprovações do fato de que uma atividade ocorreu e podem estar em papel ou na forma eletrônica, por exemplo, um relatório de auditoria, um registro de incidente ou as atas de uma reunião.

relacionamento: uma conexão ou interação entre duas pessoas ou objetos. No gerenciamento de relacionamento do negócio é a interação entre o provedor de serviço de TI e o negócio. No gerenciamento de configuração e ativos de serviço é a ligação entre dois itens de configuração que identifica a dependência ou conexão entre eles. Por exemplo: aplicativos podem estar relacionados aos servidores onde são executados, e os serviços de TI estão relacionados a todos os itens de configuração que contribuem para esses serviços de TI.

requisição de mudança ou RdM: um pedido formal para fazer uma mudança. Inclui os detalhes da mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico. O termo é frequentemente confundido com o registro da mudança ou com a mudança, propriamente dita.

requisição de serviço: uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição, normalmente em conjunto com a central de serviços. As requisições de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

resolução: ação tomada para reparar a causa raiz de um incidente ou problema, para implementar uma solução de contorno ou para cumprir uma requisição.

restaurar: tomar ação para restaurar um serviço de TI aos usuários após o reparo e recuperação de um incidente. Este é o objetivo principal de gerenciamento de incidentes.

resultado: a saída ou produto de uma atividade executada, seguimento de um processo ou entrega de um serviço de TI, etc. O termo é usado para se referir tanto aos resultados pretendidos como aos resultados realmente obtidos.

risco: um evento possível que pode causar perdas ou danos, ou afetar a habilidade de atingir objetivos. Um risco é calculado pela probabilidade de uma determinada ameaça ocorrer, pela vulnerabilidade do ativo a essa ameaça e pelo impacto gerado caso ela tenha ocorrido. O risco também pode ser definido como incerteza do resultado e pode ser usado no contexto da medição da probabilidade de resultados positivos ou de resultados negativos.

script: um texto com uma série de instruções escritas para serem seguidas.

segurança: trata da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos ativos, informações, dados e serviços de TI de uma organização para que correspondam às necessidades acordadas do negócio.

- serviço de apoio: um serviço que é necessário para entregar um serviço principal. Serviços de apoio podem ou não ser visíveis para o cliente, porém não são oferecidos aos clientes isoladamente.
- serviço de diretório: um aplicativo que gerencia informações sobre a infraestrutura de TI disponíveis numa rede e os correspondentes direitos de acesso de usuário.
- serviço de infraestrutura: um tipo de serviço de apoio que fornece hardware, rede e outros componentes de centro de dados. O termo também é usado como sinônimo de serviço de apoio.
- serviço de TI: um serviço fornecido por um provedor de serviço de TI. Um serviço de TI é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço. Outros serviços de TI, chamados serviços de apoio, não são diretamente usados pelo negócio, porém são exigidos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados ao cliente.
- serviço voltado ao cliente: um serviço de TI que é visível ao cliente. Esses são normalmente serviços que suportam os processos de negócio do cliente e facilitam um ou mais resultados desejados pelo cliente. Todos os serviços em produção voltados ao cliente, incluindo aqueles disponíveis para implantação, são registrados no catálogo de serviço junto com informações visíveis ao cliente sobre entregáveis, preços, pontos de contato, pedidos e processos de requisição. Outras informações como relacionamentos a serviços de suporte e outros IC também serão registrados para uso interno pelo provedor de serviço de TI.
- serviço: um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.
- servidor: um computador que é conectado à rede e fornece funções de software que são usados por outros computadores.
- sistema de gerenciamento de serviços (SGS): um sistema de gerenciamento orientado à gestão de serviços, configurado de acordo com o processo desenhado para cada serviço. Os serviços são utilizados pelos clientes e quando estes clientes fazem solicitações ou chamados o sistema de gerenciamento de serviços é a ferramenta que auxiliará o atendente e os resolvedores, neste caso também é conhecido como sistema de gerenciamento de chamados.
- sistema de gerenciamento: a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que garante a uma organização, ou a parte dela, alcançar os seus objetivos. Este termo também é usado em um escopo menor para apoiar um processo ou atividade específica, por exemplo, um sistema de gerenciamento de serviços.
- sistema: um número de itens relacionados que trabalham em conjunto para alcançar um objetivo. Por exemplo: Um sistema de computação, incluindo hardware, software e aplicativos. Um sistema de gestão, incluindo a estrutura de políticas, processos, funções, normas, orientações e ferramentas que são planejadas e gerenciadas em conjunto, por exemplo, um sistema de gestão da qualidade. Um sistema de gerenciamento de banco de dados ou sistema operacional que inclui vários módulos de software que foram desenhados para executar um conjunto de funções relacionadas.
- solução de contorno: redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível, por exemplo, reiniciando um item de configuração em falha. Soluções de contorno para problemas são documentadas nos

registros de erro conhecidos. As soluções de contorno para incidentes que não possuem um registro de problema associado são documentadas no registro de incidentes.

suporte de primeiro nível: o primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e cumprimento de requisição. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.

suporte de segundo nível: o segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.

suporte de terceiro nível: o terceiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.

tecnologia da informação ou TI: o uso da tecnologia para o armazenamento, comunicação ou processamento da informação. A tecnologia inclui tipicamente computadores, telecomunicações, aplicativos e outros softwares. As informações podem incluir dados de negócio, voz, imagens, vídeo, etc. A tecnologia da informação é frequentemente usada para dar suporte aos processos de negócio através de serviços de TI.

terceirização: usar um provedor de serviço externo para gerenciar serviços de TI.

teste: uma atividade que verifica se um item de configuração, serviço de TI, processo, etc. atende às suas especificações ou a requisitos acordados.

tolerância à falha: A habilidade de um serviço de TI ou item de configuração de continuar a operar corretamente após a falha de um componente.

transição de serviço: uma etapa no ciclo de vida de um serviço. A transição de serviço garante que serviços novos, modificados ou obsoletos atendam às expectativas do negócio como documentado nas etapas de estratégia de serviço e desenho de serviço do ciclo de vida.

transição: uma mudança de estado, correspondente à movimentação de um serviço de TI ou outro item de configuração de um status do ciclo de vida para o próximo.

urgência: uma medida de quanto tempo um incidente, problema ou mudança irá levar até que tenha um impacto significativo no negócio. Por exemplo, um incidente de alto impacto pode ter urgência baixa se o impacto não afetar o negócio até o final do ano financeiro. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

usuário: uma pessoa que usa o serviço de TI no dia-a-dia. Usuários são diferentes de clientes, pois alguns clientes não usam o serviço de TI diretamente.

validação: uma atividade que garante que um serviço de TI novo ou modificado, processo, plano ou outro entregável, atende às necessidades de negócio. A validação garante que os requisitos de negócio sejam atendidos mesmo quando eles podem ter sido alterados desde o desenho original.

verificação: uma atividade que garante que um serviço de TI, processo, plano ou outro entregável novo ou modificado esteja completo, preciso, confiável e atenda à especificação de desenho.

versão: uma versão é usada para identificar uma linha de base de um item de configuração. Versões tipicamente usam uma convenção de nomes que permite identificar a sequência ou data de cada linha de base. Por exemplo, o aplicativo de folha de pagamentos versão 3 contém funcionalidades melhoradas em relação à versão 2.

vulnerabilidade: um ponto fraco que pode ser explorado por uma ameaça, por exemplo, uma porta de firewall aberta, uma senha que nunca foi alterada ou um tapete inflamável. Um controle que não é executado também é considerado como sendo uma vulnerabilidade.

Referências

Freitas, Marcos André dos Santos, livro: Fundamentos do Gerenciamento de serviços de TI, editora Brasport, 2010.

Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0166A-RT-12-AA, item 2 - serviço de modelagem de processos, Fundação CPqD Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações, 2015.

Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0166A-RT-02-AB, item 1 - serviço de diagnóstico de processos, Fundação CPqD Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações, 2016.

Glossário ITIL de Português do Brasil, v1.0, Crown, 2011.