

COURSEWARE

ITIL® 4

Foundation

Material didático

- Português (Brasil)



ITIL® 4 Foundation
Material didático - Português (Brasil)

Cólofon

Título:	ITIL® 4 Foundation. Material didático - Português (Brasil)
Autores:	Van Haren Learning Solutions A.O.
Editora:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Tradutor:	Tiago Carvalho de Santana
Cópia impressa ISBN	978 94 018 0774 6
Edição:	Primeira edição, primeira impressão, 28 de fevereiro de 2019 Edição revisada, primeira impressão, fevereiro de 2020 Tradução, primeira impressão, setembro de 2021
Design:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright:	© Van Haren Publishing 2021

Para mais informações sobre a Van Haren Publishing envie um e-mail para: info@vanharen.net ou visite nosso website: www.vanharen.net

This material contains diagrams and text Information based upon: AXELOS ITIL® material. Material is reproduced under licence from AXELOS All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by the publisher. Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

Material in this document has been sourced from ITIL® Service Operation 2011 edition. No part of this document may be reproduced in any form without the written permission of both Van Haren Publishing and AXELOS Limited. Permission can be requested at info@vanharen.net and licensing@AXELOS.com.

Do Editor, sobre este material didático

Esse material foi criado por especialistas do setor que atuaram como os autores desta publicação. A contribuição para o material é baseada em publicações existentes, na experiência e nos conhecimentos do(s) autor(es). O material foi revisado por instrutores que também têm experiência na realização de treinamentos com o uso desse material. Também foi dada muita atenção aos principais pontos de aprendizagem para garantir o que precisa ser dominado pelo leitor.

O objetivo do material didático é fornecer o máximo suporte ao instrutor e ao aluno durante sua formação. O material tem uma estrutura modular e segundo o(s) autor(es) tem a maior taxa de acerto caso o aluno opte pelo exame. O material didático também é credenciado oficialmente.

Para atender aos requisitos de acreditação oficial, o material atende a todos os padrões de qualidade que são exigidos pelas instituições envolvidas. A estrutura, o uso de determinados termos, diagramas e referências fazem parte desta acreditação. Além disso, o material deve ser disponibilizado a cada aluno para obtenção do credenciamento total. Para dar suporte ideal ao instrutor e ao participante nas atribuições deste treinamento, simulados práticos são fornecidos com o material.

A referência direta à literatura recomendada também é regularmente abordada nesse material, para que os alunos possam encontrar informações adicionais sobre um determinado tópico. A decisão de omitir as páginas de anotações do material do curso foi para incentivar os alunos a fazer anotações ao longo do material.

Embora o material didático esteja completo, existe a possibilidade de o instrutor se desviar da estrutura original desse material ou optar por não consultar todas as páginas ou comandos. O aluno sempre tem a possibilidade de cobrir esses tópicos e percorrê-los por conta própria a qualquer momento. Todavia recomenda-se seguir a estrutura do material didático e das publicações para a preparação máxima para o exame.

Esse material didático e a literatura recomendada ao longo desse treinamento formam a combinação perfeita para aprender e entender a teoria.

- Van Haren Publishing

Outras publicações da Van Haren Publishing

A Van Haren Publishing (VHP) é especializada em títulos de melhores práticas, métodos e padrões em quatro domínios:

- TI e gestão de TI
- Arquitetura (Enterprise e TI)
- Gestão de negócios
- Gerenciamento de projetos

A Van Haren Publishing também publica em nome de organizações e empresas líderes: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Center Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSq, NAF, KNVI, PMI- NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Os tópicos são (por domínio):

IT and IT Management	Enterprise Architecture	Project Management
ABC of ICT	ArchiMate®	A4-Projectmanagement
ASL®	GEA®	DSDM/Atern
CATS CM®	Novius Architectuur	ICB / NCB
CMMI®	Methode	ISO 21500
COBIT®	TOGAF®	MINCE®
e-CF		M_o_R®
ISO/IEC 20000	Business Management	MSP®
ISO/IEC 27001/27002	BABOK®Guide	P3O®
ISPL	BiSL® and BiSL® Next	PMBOK® Guide
IT4IT®	BRMBOKTM	Praxis®
IT-CMFtm	BTF	PRINCE2®
IT Service CMM	EFQM	
ITIL®	eSCM	
MOF	IACCM	
MSF	ISA-95	
SABSA	ISO 9000/9001	
SAF	OPBOK	
SIAM®	SixSigma	
TRIM	SOX	
VeriSM®	SqEME®	

Para obter as informações mais recentes sobre as publicações do VHP, visite nosso site: www.vanharen.net.

Table of content

	---Slide	---Página
Reflexão		/
Programação		9
Introdução	(1)	11
Conceitos chave do gerenciamento de serviços	(9)	15
Serviços e produtos	(12)	16
Valor e co-criação de valor	(14)	17
Organizações, provedores, consumidores, e outras partes interessadas	(15)	18
Relação de serviços	(18)	19
Valor: resultados, custos e riscos	(21)	21
Resumo e questões práticas	(24)	22
As quatro dimensões do gerenciamento de serviços	(30)	25
Organizações e pessoas	(32)	26
Informação e tecnologia	(33)	27
Parceiros e fornecedores	(39)	30
Fluxo de valor e processos	(42)	31
Fatores externos	(45)	33
Resumo e questões práticas	(46)	33
O sistema de valor de serviços da ITIL	(49)	35
Resumo e questões práticas	(58)	39
Cadeia de Valor de Serviço	(61)	41
Resumo e questões práticas	(73)	47
Princípios orientadores da ITIL	(78)	49
Foco no valor	(87)	54
Inicie de onde você está	(91)	56
Progrida iterativamente	(95)	58
Colabore	(99)	60
Otimize e automatize	(113)	67
Resumo e questões práticas	(115)	68
Práticas do gerenciamento de serviços	(121)	71
Práticas de gerenciamento da ITIL	(122)	71
Revisão e questões práticas	(160)	90
Práticas de gestão geral e técnicas	(166)	93
Revisão e questões práticas	(181)	101

Exercícios	
1. Conceitos-chave do gerenciamento de serviços	106
2. Conceitos-chave da ITIL	110
3. Práticas ITIL	113
4. Caso de fluxo de valor	118
Simulado 1	119
Simulado 1, respostas e justificativas	132
Simulado 2	130
Simulado 2, respostas e justificativas	152
Syllabus	185
Glossário	191

Diagrama de autorreflexão de compreensão

"O que você não mede, você não pode controlar." - Tom Peters

Neste diagrama você pode se autoavaliar em relação a sua compreensão deste material. Esta é uma avaliação de quão bem você conhece o material e quão bem você o entende. Para passar no exame com êxito, você deve ter como objetivo atingir o nível superior ao nível 3. Se você realmente deseja se tornar um profissional, deve ter como objetivo o nível 4. Seu nível geral de compreensão seguirá naturalmente a curva de aprendizado. Portanto, é importante manter o controle de onde você está em cada ponto do treinamento e lidar com quaisquer áreas de dificuldade.

Com base em onde você está dentro do diagrama de autorreflexão de compreensão, você pode avaliar o progresso de seu próprio treinamento.

Nível de compreensão	Antes do treinamento (pré-conhecimento)	Treinamento parte 1 (1ª metade)	Treinamento parte 2 (2ª metade)	Após estudar / Ler o livro	Após exercícios e simulado
Nível 4 Eu posso explicar o conteúdo e aplicá-lo					
Nível 3 Eu compreendo! Eu estou exatamente onde deveria estar					Preparado para o exame!
Nível 2 Estou quase lá, mas poderia praticar mais					
Nível 1 Estou aprendendo, mas ainda não compreendo tudo					

Diagrama de autorreflexão de compreensão

Programação

Dia 1

Introdução

Criação de valor, resultados, custos e riscos

Serviços e relação de serviços

As quatro dimensões

O sistema de valor do serviço da ITIL

As atividades da cadeia de valor de serviço

A natureza e o uso dos princípios orientadores

Dia 2

Práticas de gestão de serviços

Práticas gerais

Práticas técnicas

Bem vindo ao ITIL® 4 Foundation



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



©2019 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

COU SEWARE

Nos próximos dias



- ✓ Segurança
- ✓ Intervalos
- ✓ Almoço
- ✓ Exercícios
- ✓ Celulares/Computadores

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

2

Nos próximos dias



- ✓ Participação ativa!
- ✓ Faça perguntas
- ✓ Teoria (muita!)
- ✓ Algum dever de casa
- ✓ Exercícios em grupo

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

3

Apresentações



- Minhas perguntas:
- ✓ Quem é você?
 - ✓ Qual a sua experiência com ITIL?
 - ✓ Qual a sua função no seu trabalho?
 - ✓ Quais são as suas expectativas?

© AXELOS Limited and Van Haren Publishing

4



Course schedule

- Dia 1: Conceitos chave de Gestão de serviços
 - Criação de valor, resultados, custos e riscos
 - Serviços e relações de serviços
 - As quatro dimensões
 - O sistema de valor de serviço do ITIL
 - As atividades da cadeia de valor do serviço
 - A natureza e o uso dos princípios orientadores
- Dia 2: Práticas ITIL selecionadas e termos chave
 - Práticas de gestão de serviço
 - Práticas gerais
 - Práticas técnicas

O ITIL está evoluindo...

- ✓ De foco em processo para visão holística
- ✓ De ciclo de vida fragmentada para ponta-a-ponta
- ✓ De grande lançamentos para melhoria contínua
- ✓ De silos operacionais para fluxo de valor flexível



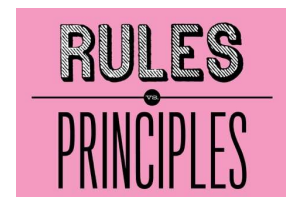
Desde a última atualização do ITIL em 2011 temos visto grandes mudanças impactando a maioria das empresas que adotaram as melhores práticas do ITIL. Existe uma necessidade clara de adaptação às mudanças no mercado, tecnologias e formas de trabalhar e o ITIL não é exceção.



Princípios como tema central

Existe uma tendência clara entre os frameworks, modelos e metodologias comumente utilizados de se distanciar de regras e focar mais em princípios.

Nós enxergamos esse desenvolvimento como algo positivo no geral, pois pode tornar a interoperabilidade e a integração entre frameworks e metodologias mais aceitas, já que a maioria dos princípios básicos de sustentação costumam ser compartilhados



Gerenciamento de Produto

A tendência entre as organizações de TI de usar uma terminologia de gerenciamento de produto e adotar maneiras de trabalhar em outros domínios, como engenharia ou manufatura, é clara. Uma citação do livro 'ITIL4 Foundation' pode ser usada para demonstrar isso: “Os serviços que uma organização oferece são baseados em um ou mais de seus produtos. As organizações possuem ou têm acesso a uma variedade de recursos. Produtos são configurações desses recursos, criados pela organização, que serão potencialmente valiosos para seus clientes ”.

Isso não é novidade, pois já foi parcialmente introduzido em versões anteriores do ITIL, mas torna o ITIL 4 ainda mais relevante e mais fácil de se relacionar com o emergente movimento Ágil com sua forte ênfase em desenvolvimento de produto.



CONCEITOS CHAVE DE GESTÃO DE SERVIÇOS

Compreenda os principais termos e conceitos da gestão de serviço



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

COU SEWARE

©2019 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

Introdução

A maioria das organizações precisa enfrentar os desafios de gerenciamento de serviços e utilizar o potencial da tecnologia moderna. O ITIL4 é projetado para garantir um sistema flexível, coordenado e integrado para a governança e gestão eficazes de serviços habilitados pela TI.

Termos-chave definidos e conceitos importantes de gerenciamento de serviços introduzidos aqui incluem:

- Organizações, provedores de serviço, consumidores de serviço e outras partes interessadas
- Produtos e serviços
- A natureza do valor e a criação conjunta de valor
- Relações de serviço
- Valor: resultados, custos e riscos.

Esses conceitos **se aplicam a todas as organizações e serviços**, independente de sua natureza e tecnologia de base.



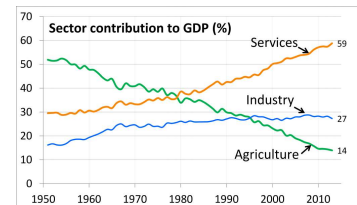
O que é gerência de serviço?

Definição: Gerência de serviço

Um conjunto de capacidades organizacionais especializadas para agregar valor aos clientes na forma de serviços.

Desenvolver essas habilidades requer a compreensão:

- da natureza do valor
- da natureza e do escopo das partes interessadas envolvidas
- de como a criação de valor é possibilitada através de serviços.



Serviços e produtos

O componente central da gestão de serviços é, obviamente, o serviço.

Definição: Serviço

Um meio de permitir a co-criação de valor, facilitando os resultados que os clientes desejam alcançar, sem que o cliente tenha que gerenciar custos e riscos específicos.

Os serviços que uma organização oferece são baseados em um ou mais de seus produtos. As organizações possuem ou têm acesso a uma variedade de recursos. Produtos são configurações desses recursos, criados pela organização, que serão potencialmente valiosos para seus clientes.

Definição: Produto

Uma configuração dos recursos de uma organização projetada para oferecer valor para um consumidor.



Ofertas de serviços

O provedor de serviços apresenta seus serviços aos consumidores na forma de ofertas de serviços, que descrevem um ou mais serviços com base em um ou mais produtos.

Definição: Oferta de serviço

Uma descrição de um ou mais serviços, projetados para atender às necessidades de um grupo de consumidores-alvo. Uma oferta de serviço pode incluir bens, acesso a recursos e ações de serviço.

Componente	Descrição	Exemplos
Bens	Fornecido ao consumidor A propriedade é transferida para o consumidor O consumidor assume a responsabilidade pelo uso futuro	Um celular Um servidor físico
Acesso a recursos	A propriedade não é transferida para o consumidor O acesso é concedido ou licenciado ao consumidor sob os termos e condições acordados O consumidor só pode acessar os recursos durante o período de consumo acordado e de acordo com outros termos de serviço acordados	Acesso a uma rede móvel ou armazenamento de rede
Ações de serviço	Executado pelo provedor de serviços para atender às necessidades do consumidor Realizado de acordo com um acordo com o consumidor	Suporte ao usuário Substituição de um equipamento

Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Criação de valor

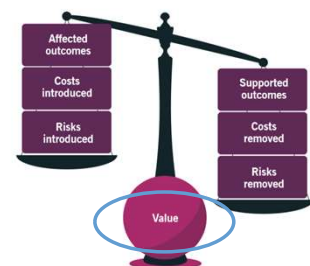
O objetivo de uma organização é criar valor para as partes interessadas.

O termo '**valor**' é comumente utilizado na gestão de serviços e é um dos focos principais do ITIL4, portanto deve ser claramente definido.

Definição: Valor

Valor é a utilidade, a importância e os benefícios percebidos de alguma coisa

A criação de valor é um ato de equilíbrio que envolve **resultados**, **custos** e **riscos**.



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Nota: O valor pode ser subjetivo e, portanto, diferente de acordo com cada parte interessada!



Provedores de serviço e consumidores

Provedores de serviço:

Podem ser **externos** ou **internos**. Podem estar vendendo serviços no **mercado aberto** para **outras empresas** ou para **consumidores individuais**.

Os provedores de serviços podem **fazer parte** de uma aliança de serviços, colaborando para fornecer serviços às organizações consumidoras.

Consumidores de serviço:

Ao **receber serviços**, uma organização assume o papel de consumidor do serviço.

É uma **função genérica** usada para simplificar, na prática, mais funções envolvidas, como **clientes, usuários e patrocinadores**. Essas funções podem ser **combinadas**.

Entenda claramente **quem são seus consumidores** em uma determinada situação e quem são as outras partes interessadas nas **relações de serviço associadas**. Os responsáveis por essas funções podem ter expectativas diferentes dos serviços e **diferentes definições de valor**.



Principais partes interessadas

Definição: Organização

Uma pessoa ou grupo de pessoas que tem suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relacionamentos para atingir seus objetivos.

Definição: Cliente

Uma pessoa que define os requisitos para um serviço e assume a responsabilidade pelos resultados do consumo do serviço.

Definição: Usuário

Uma pessoa que usa o serviço.

Definição: Patrocinador ou responsável

Uma pessoa que autoriza o orçamento para o consumo do serviço.



Outras partes interessadas e valor

Um **foco principal** do gerenciamento de serviços e do ITIL é a maneira como as organizações **criam valor** em conjunto com seus consumidores por meio de **relacionamentos de serviço**. Além das funções de consumidor e fornecedor, existem muitas outras partes interessadas que são importantes para a criação de valor.

Partes Interessadas	Exemplo de valor para a parte interessada
Consumidores de serviço	Benefícios alcançados; custos e riscos otimizados
Provedores de serviço	Financiamento do consumidor; desenvolvimento de negócios; melhoria de imagem
Funcionários dos provedores de serviço	Incentivos financeiros e não financeiros; carreira e desenvolvimento profissional; senso de propósito
Sociedade e comunidade	Emprego; impostos; contribuição das organizações para o desenvolvimento da comunidade
Organizações de caridade	Contribuições financeiras e não financeiras de outras organizações
Acionistas	Benefícios financeiros, como dividendos; sensação de segurança e estabilidade

Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

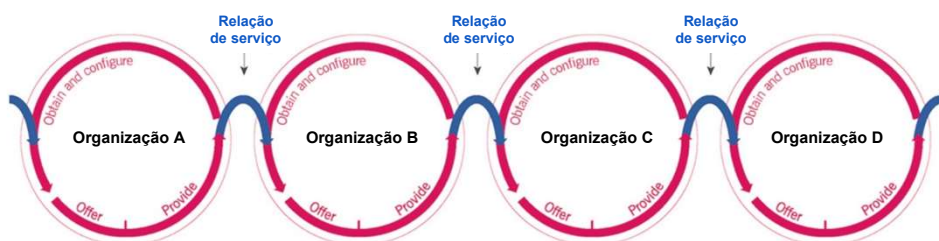
É importante que os relacionamentos com todas as partes interessadas sejam compreendidos e gerenciados.



Relações de serviço

As relações de serviço são estabelecidas entre duas ou mais organizações para criar valor.

As funções de provedor de serviço e consumidor de serviço não são mutuamente exclusivas, e as organizações geralmente fornecem e consomem vários serviços a qualquer momento.



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Criação conjunta de valor é essencial

O mau exemplo: “provedor de serviço” agindo isoladamente

O provedor entrega o serviço e o consumidor recebe valor, mas **o consumidor não desempenha nenhum papel** na criação de valor para si mesmo.

O bom exemplo: colaboração ativa entre provedor e consumidor

Cada vez mais consideração é dada às **relações** de serviço altamente **complexas e interdependentes** que existem na realidade. Ambas as partes buscam ativamente estabelecer relacionamentos mutuamente benéficos e interativos com seus consumidores, capacitando-os a serem colaboradores criativos na cadeia de valor do serviço.

As partes interessadas em toda a cadeia de valor do serviço contribuem para a definição de requisitos, design de soluções de serviço e até mesmo para a própria criação e / ou provisionamento de serviço.



Diferencie produto e resultado

É importante diferenciar o produto e o resultado dos serviços.

Definição: Produto

Uma entrega tangível ou intangível de uma atividade.

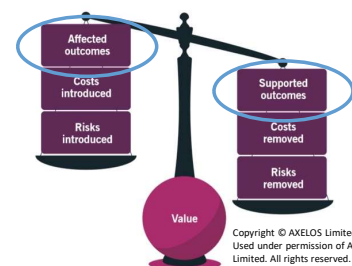
Definição: Resultado

Um resultado para uma parte interessada habilitada por uma ou mais saídas.

Os provedores de serviços devem **ajudar seus consumidores a alcançar resultados**.

Pode ser **difícil** para o provedor entender completamente os **resultados que o consumidor deseja alcançar**.

Alguns provedores de serviços **prevêem** ou até mesmo **criam demanda** por determinados resultados, formando um grupo-alvo para seus serviços.



Copyright © AXELOS Limited 2019.
Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Dois tipos de custos para entender

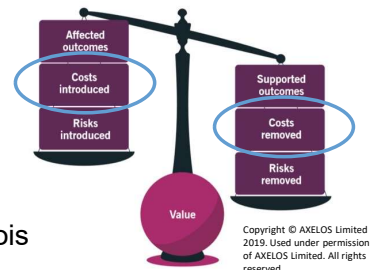
Definição: Custo

A quantidade de dinheiro gasta em uma atividade ou recurso específico.

Do ponto de vista dos consumidores de serviço, existem dois tipos de custos:

Custos removidos do consumidor pelo serviço (uma parte da proposta de valor).

Custos introduzidos ou impostos ao consumidor pelo serviço (os custos do consumo do serviço). Alguns consumidores descrevem isso como o que eles precisam "investir" para consumir o serviço.



Dois tipos de risco para entender

Definição: Risco

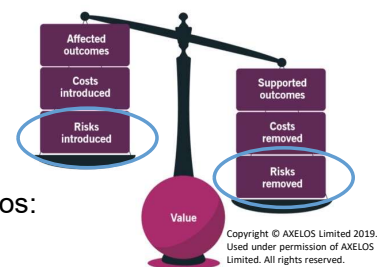
Um possível evento que pode causar **danos** ou **perdas** ou **dificultar** o alcance dos objetivos. Também pode ser definido como “**incerteza do resultado**”.

Do ponto de vista dos consumidores de serviço, existem dois tipos:

Riscos removidos do consumidor pelo serviço (uma parte da proposta de valor).

Riscos introduzidos ou impostos ao consumidor pelo serviço (riscos de consumo do serviço).

Uma abordagem equilibrada é necessária para redução do risco durante a relação de serviço.



Definições de utilidade e garantia

Utilidade:

A funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma **necessidade específica**.

A utilidade pode ser resumida como "**o que o serviço faz**" e pode ser usada para determinar se um serviço é "**adequado para o propósito**".

Para ter utilidade, um serviço deve oferecer suporte ao desempenho do consumidor ou remover restrições do consumidor. **Muitos serviços fazem as duas coisas.**

Garantia:

Garantia de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados.

Como o serviço é executado e pode ser usado para determinar se um serviço é '**adequado para uso**'.

Muitas vezes, um acordo formal, relacionado a **níveis de serviço**, ou uma **mensagem de marketing** ou **imagem de marca**. Uma '**garantia**', se todas as condições definidas e acordadas forem atendidas em áreas como disponibilidade, capacidade, segurança e níveis de continuidade de serviço.

Ambos são essenciais para que um serviço facilite os resultados desejados e crie valor.



Resumo



Nós acabamos de abordar:

- ✓ Esta seção cobriu os conceitos-chave na gestão de serviços, em particular a natureza do valor e co-criação de valor, organizações, produtos e serviços
- ✓ Exploramos os relacionamentos, freqüentemente complexos, entre provedores de serviços e consumidores e as várias partes interessadas envolvidas.
- ✓ O capítulo também cobriu os principais componentes do valor para o consumidor: resultados, custos e riscos, e como é importante entender as necessidades do cliente ao projetar e entregar serviços
- ✓ Esses conceitos serão desenvolvidos ao longo deste treinamento e serão fornecidas orientações sobre como aplicá-los de maneiras práticas e flexíveis
- ✓ Depois de concluir esta seção, você deve ser capaz de se lembrar de várias definições, compreender e ser capaz de descrever vários conceitos-chave.



Identifique a(s) palavra(s) que falta(m) na seguinte frase

Um serviço é um meio de habilitar a co-criação de valor, facilitando [?] que os clientes desejam alcançar.

A. a garantia

C. a utilidade

B. os resultados

D. o produto

Qual é a definição de garantia?

A. Uma entrega tangível ou intangível produzida durante a realização de uma atividade

B. A garantia de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados

C. Um possível evento que pode causar danos ou perdas, ou dificultar o alcance dos objetivos

D. A funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade específica

Um provedor de serviços descreve um pacote que inclui um laptop com software, licenças e suporte.

Este pacote é um exemplo de quê?

A. Valor

C. Garantia de serviço

B. Um resultado

D. Uma oferta de serviço

Quais são os dois tipos de custo que um consumidor de serviço deve avaliar?

A. O custo de criação do serviço e o custo cobrado pelo serviço

B. Os custos removidos pelo serviço e os custos impostos pelo serviço

C. O custo de prover o serviço e o custo de melhorar o serviço

D. O custo de aquisição de software e o custo de aquisição de hardware



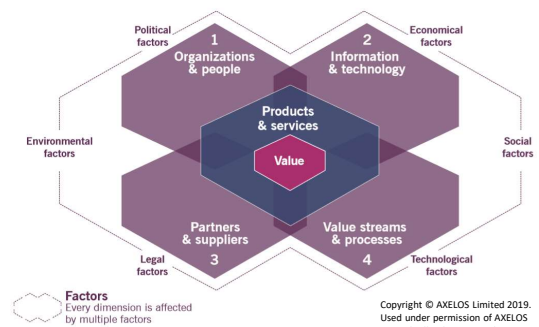
Course schedule

- Dia 1: Conceitos chave de Gestão de serviços
 - ✓ Criação de valor, resultados, custos e riscos
 - ✓ Serviços e relações de serviços
 - As quatro dimensões
 - O sistema de valor de serviço do ITIL
 - As atividades da cadeia de valor do serviço
 - A natureza e o uso dos princípios orientadores
- Dia 2: Práticas ITIL selecionadas e termos chave
 - Práticas de gestão de serviço
 - Práticas gerais
 - Práticas técnicas

QUATRO DIMENSÕES

Entendendo as quatro dimensões da gestão de serviços

The four dimensions of service management

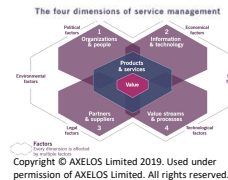


Quatro dimensões

Anteriormente chamadas de "os 4 P's do ITSM", essas dimensões são bem utilizadas no ITIL. Eles ainda são relevantes e impactam todas as práticas, toda a cadeia de valor do serviço e todo o Sistema de Valor do Serviço (SVS).

Estas **quatro dimensões** são:

- ✓ **Organizações e pessoas**
- ✓ **Informação e tecnologia**
- ✓ **Parceiros e fornecedores**
- ✓ **Fluxos de valor e processos**



Nota: As quatro dimensões **não têm limites nítidos** e podem se **sobrepôr** e se aplicam a **todos** os serviços gerenciados!

As organizações devem considerar holisticamente todos os aspectos de seu comportamento, mas muitas vezes se concentrarão demais em uma dimensão de suas iniciativas e negligenciarão outras.



1. Organizações e pessoas



Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

A primeira dimensão da gestão de serviços - **organizações e pessoas** - é importante para garantir que a forma como uma organização é **estruturada** e **gerenciada**, bem como suas **funções**, **responsabilidades**, **sistemas de autoridade** e **comunicação** sejam bem definidos e **apoiem** sua estrutura geral estratégia e **modelo operacional**.

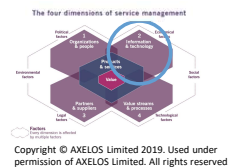
Outros aspectos importantes desta dimensão são:

- ✓ Uma **cultura** que apóia seus **objetivos**, **capacidade** e **competência** entre seus colaboradores
- ✓ Os líderes defendem **valores** que **motivam as pessoas** - o **elemento-chave**
- ✓ Compreender as **interfaces**, para garantir níveis adequados de **colaboração** e **coordenação**
- ✓ **Todos** devem se concentrar na **criação de valor** e no **amplo conhecimento geral**

A adoção dos princípios orientadores da ITIL pode ser um bom ponto de partida



2. Informação e tecnologia



As tecnologias que oferecem suporte ao gerenciamento de serviços incluem, mas não se limitam a sistemas de gerenciamento de fluxo de trabalho, bases de conhecimento, sistemas de inventário, sistemas de comunicação e ferramentas analíticas.

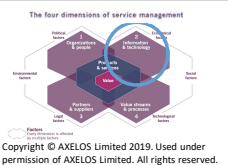
No contexto de um **determinado serviço de TI**, esta dimensão inclui a informação criada, gerida e utilizada no decurso da prestação e consumo do serviço e as tecnologias que suportam e viabilizam esse serviço.

A arquitetura de TI, incluindo aplicativos, bancos de dados, sistemas de comunicação e suas integrações e o uso de tecnologia, é um diferencial do negócio.

A cultura de uma organização pode ter um impacto significativo nas tecnologias que escolhe



Gestão da informação



A gestão da informação é um meio de possibilitar o valor do negócio e as **informações** geralmente são o **resultado principal** da maioria dos serviços de TI fornecidos

Outra **consideração importante** nesta dimensão é **como a informação é trocada** entre diferentes serviços e componentes de serviços

A arquitetura da informação precisa ser **bem compreendida** e **continuamente otimizada** – levando em consideração critérios como **disponibilidade, confiabilidade, acessibilidade, oportunidade, precisão** e **relevância** das informações fornecidas

O foco desta dimensão também são **requisitos de segurança, de regulamentação e de conformidade**.



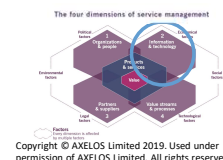
Tecnologia - boas perguntas a se fazer



- ✓ Essa tecnologia é compatível com a arquitetura atual da organização e de seus clientes?
- ✓ Os diferentes produtos tecnológicos utilizados funcionam juntos?
- ✓ Como as tecnologias emergentes (como machine learning, inteligência artificial e Internet das Coisas) podem interromper o serviço ou a organização?
- ✓ Essa tecnologia levanta quaisquer questões regulatórias ou de conformidade com as políticas e controles de segurança da informação da organização, ou com os de seus clientes?
- ✓ Esta é uma tecnologia que continuará a ser viável em um futuro previsível?
- ✓ A organização está disposta a aceitar o risco de usar uma tecnologia obsoleta, ou de adotar tecnologia emergente ou não comprovada?
- ✓ Essa tecnologia está alinhada com a estratégia do provedor, ou seus consumidores de serviços?
- ✓ A organização tem as habilidades certas entre seus funcionários e fornecedores para dar suporte e manter a tecnologia?
- ✓ Essa tecnologia tem capacidades suficientes de automação para garantir que ela possa ser desenvolvida, implantada e operada de forma eficiente?
- ✓ Essa tecnologia oferece recursos adicionais que podem ser aproveitados para outros produtos ou serviços?
- ✓ Essa tecnologia introduz novos riscos ou restrições à organização (por exemplo, prendendo-a em um fornecedor específico)?



GSTI - computação em nuvem



Definição: Computação em nuvem

Um modelo para permitir o acesso à rede sob demanda a um pool compartilhado de recursos de computação configuráveis que podem ser rapidamente fornecidos com o mínimo esforço de gerenciamento ou interação do provedor.

A computação em nuvem **muda** a arquitetura de serviços e a distribuição de **responsabilidades** entre consumidores de serviços, prestadores de serviços e seus parceiros. Ele pode permitir uma **implantação** significativamente **mais rápida** de serviços novos ou diferentes, suportando assim uma entrega de serviços com **alta velocidade**.

Considerando a influência da computação em nuvem nas organizações, é importante tomar decisões sobre o uso desse modelo no nível estratégico da organização, **envolvendo todas as partes interessadas**, da governança às operações.



Impacto da computação em nuvem no GSTI

Substitui parte da infraestrutura, anteriormente gerenciada pelo provedor do serviço, pelo serviço em nuvem de um parceiro.

Diminui ou elimina a necessidade de conhecimento de gestão de recursos e infraestrutura.

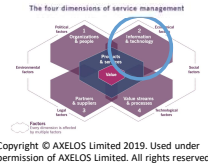
Muda o foco do monitoramento de serviços e controle da infraestrutura interna para a nuvem.

Altera estruturas de custos do prestador de serviços, removendo despesas específicas de capital e introduzindo novas despesas operacionais.

Introduz requisitos mais elevados para disponibilidade e segurança da rede.

Introduz novos riscos e requisitos de segurança e conformidade, aplicáveis tanto ao provedor de serviços quanto ao seus parceiros que fornecem o serviço em nuvem.

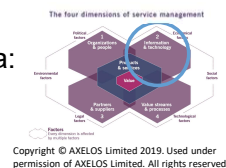
Oferece aos usuários oportunidades de dimensionar o consumo de serviços usando o self-service, através de solicitações padronizadas simples, ou mesmo sem qualquer solicitação.



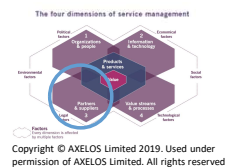
Computação em nuvem afeta algumas práticas

Práticas afetadas pela computação em nuvem incluem, mas não se limitam a:

- ✓ gerenciamento de nível de serviço
- ✓ medição e relatórios
- ✓ gerenciamento de segurança da informação
- ✓ gerenciamento de continuidade de serviços
- ✓ gerenciamento de fornecedores
- ✓ gerenciamento de incidentes
- ✓ gerenciamento de problemas
- ✓ gerenciamento de solicitação de serviço
- ✓ gerenciamento de configuração de serviços



3. Parceiros e fornecedores



Toda organização e cada serviço **depende**, até certo ponto, de serviços **prestados por outras organizações**.

Essa dimensão abrange as relações com outras organizações **envolvidas no projeto, desenvolvimento, implantação, entrega, suporte e/ou melhoria contínua dos serviços**.

Contratos e acordos - Isso vai desde contratos formais com clara separação de responsabilidades, até parcerias flexíveis onde as partes compartilham metas e riscos comuns e colaboram para alcançar os resultados desejados.

Form of cooperation	Outputs	Responsibility for the outputs	Responsibility for achievement of the outcomes	Level of formality	Examples
Goods supply	Goods supplied	Supplier	Customer	Formal supply contract/invoices	Procurement of computers and phones
Service delivery	Services delivered	Provider	Customer	Formal agreements and flexible cases	Cloud computing (infrastructure of platform as a service)
Service partnership	Value co-created	Shared between provider and customer	Shared between provider and customer	Shared goals, generic agreements, flexible case-based arrangements	Employee onboarding (shared between HR, facilities and IT)

Copyright © AXELOS Limited 2019. Used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



Diferentes estratégias de cooperação

As formas de **cooperação** dependem de estratégia e objetivos para o relacionamento com os clientes. A **estratégia** de uso de parceiros e fornecedores deve ser baseada em seus **objetivos, cultura e ambiente de negócios**. Os fatores de influência incluem:

Foco estratégico - focar nas competências principais ou permanecer o mais autossuficiente possível

Cultura corporativa - preconceitos culturais de longa data são difíceis de mudar

Escassez de recursos - recursos ou habilidades em escassez são adquiridos de fornecedores

Preocupações com custos - é mais econômico obter um determinado requisito de um fornecedor

Perícia no assunto - é menos arriscado usar um fornecedor que já tem experiência

Restrições externas - restrições regulatórias ou políticas podem impactar uma estratégia

Padrões de demanda - a atividade do cliente ou a demanda por serviços podem ser sazonais ou variáveis

