

## ASPECTOS GERAIS

- = *Information Technology Infrastructure Library*
- é um guia de melhores práticas para gerenciamento de serviços de T.I.
- ATENÇÃO!** o ITIL não é uma metodologia!
- houve muitas alterações do ITIL 3 para o 4.  
(o framework foi totalmente reestruturado!)

## ITIL 4

## CONCEITOS IMPORTANTES

- Gerenciamento de serviços → conjunto de recursos organizacionais especializados para gerar valor para os clientes na forma de serviços.
- Serviços → meio que permite a criação de valor ao facilitar a obtenção de resultados que o cliente deseja, sem que ele precise gerenciar custos e riscos específicos

## UTILIDADE

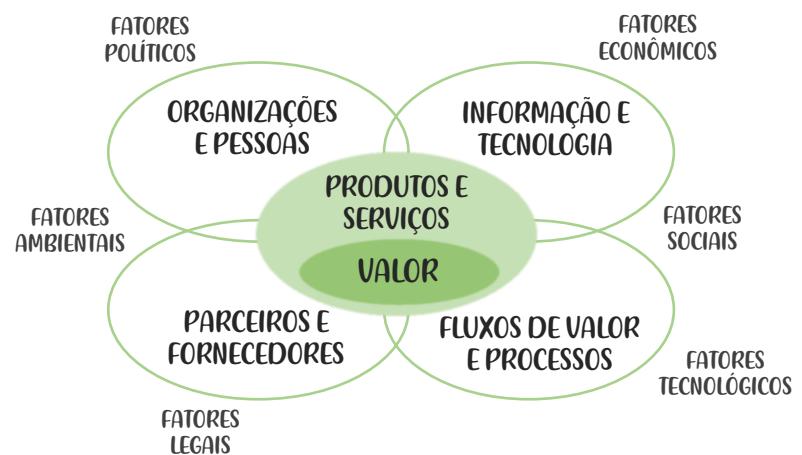
- = é a funcionalidade do serviço (o que ele faz)
- determina se ele está **adequado à finalidade**.

## GARANTIA

- = confirmação de que o serviço atenderá aos requisitos acordados
- é o **modo** como o serviço funciona
- determina se ele está **adequado ao uso**.

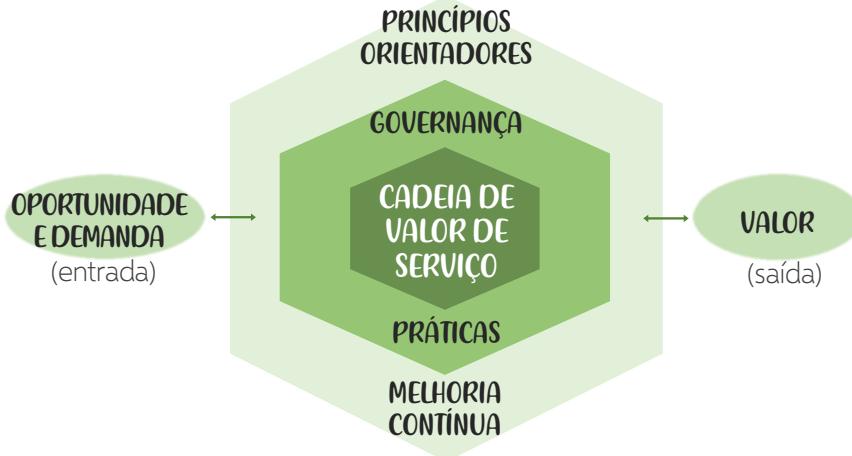
## MODELO DE QUATRO DIMENSÕES

- = quatro perspectivas críticas para a promoção eficiente e eficaz de valor através de serviços e produtos.
- para suportar uma **abordagem holística**.



## SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇOS

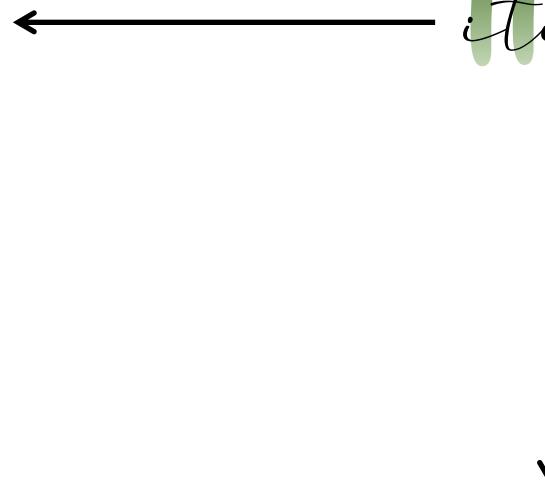
- = modelo que representa o modo como componentes e atividades de uma organização funcionam em conjunto para facilitar a criação de valor.



### PRINCÍPIOS ORIENTADORES

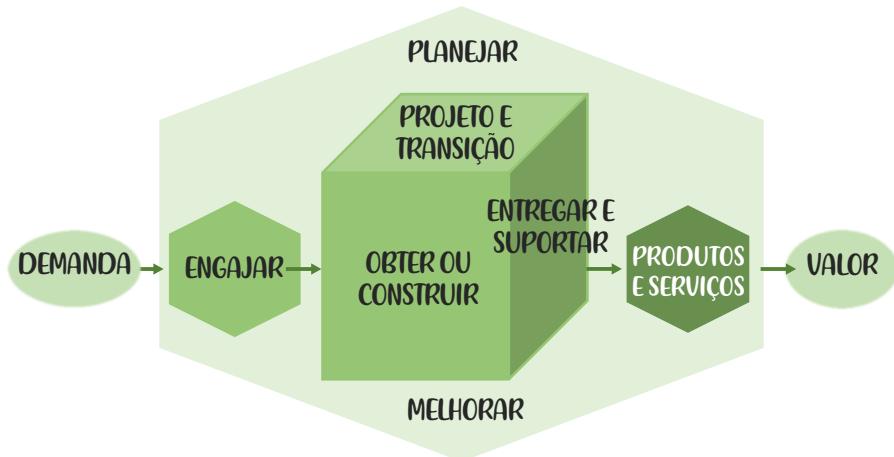
PRINCÍPIO	DESCRIÇÃO
FOQUE NO VALOR	- a organização deve criar valor para as partes - engloba várias perspectivas
COMECE ONDE ESTÁ	- não é necessário começar do zero
PROGRIDA ITERATIVAMENTE COM FEEDBACK	- não faça tudo ao mesmo tempo - guie-se pelo feedback de cada etapa
COLABORE E PROMOVA VISIBILIDADE	- parcerias são ótimas (melhores resultados) - o trabalho deve ser transparente
PENSE E TRABALHE DE FORMA HOLÍSTICA	- considere o serviço como um todo - integre pessoas, tecnologias, informações...
MANTENHA A SIMPLICIDADE E PRATICIDADE	- se um processo não produz valor, elimine-o - use o menor número possível de passos
OTIMIZE E AUTOMATIZE	- use os recursos da melhor forma possível - elimine desperdícios e use a tecnologia

ITIL 4



### CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO (CVS)

- = elemento central do sistema de valor de serviços.
  - mostra as **atividades-chave** necessárias para atender à demanda e criar valor → podem ser combinadas de várias formas, formando diferentes fluxos de valor
  - é **flexível** ↗ se adapta a várias abordagens e permite que a organização reaja bem a mudanças nas demandas



# ITIL 4



## PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO

= são 34 práticas divididas em 3 grupos



geral  
de serviços  
técnico

## PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO GERAL

= 14 práticas que se aplicam a toda a administração

- Gerenciamento da arquitetura  
( para entender os elementos que compõe a organização e sua interação )
- Melhoria contínua  
( melhoria dos elementos envolvidos no gerenciamento de produtos e serviços conforme as necessidades de negócio )
- Gerenciamento da segurança da informação  
( proteção da organização e gerenciamento de riscos à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações )
- Gerenciamento do conhecimento  
( mantém e aprimora o bom uso de informações e conhecimento )
- Medição e relatórios  
( para respaldo de boas decisões e melhoria contínua, reduzindo as incertezas )



- Gerenciamento da mudança organizacional  
( para que as mudanças sejam implementadas )  
de forma contínua e bem sucedida
- Gerenciamento de portfólio  
( para obter a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços, obedecendo as restrições orçamentárias e de recursos )
- Gerenciamento de projetos  
( para garantir que os projetos sejam entregues com sucesso por meio de planejamento, delegação, monitoramento e controle )
- Gerenciamento de relacionamentos  
( estabelece e reforça vínculos da organização e as demais partes interessadas, em níveis estratégicos e táticos )
- Gerenciamento de riscos  
( para compreensão e tratamento eficaz dos riscos )
- Gerenciamento financeiro de serviços  
( visa apoiar as estratégias e planos de gerenciamento de serviços, para o uso eficaz dos recursos financeiros )
- Gerenciamento da estratégia  
( formulação de metas, adoção dos cursos de ação e alocação dos recursos necessários → direcionamento e prioridades da organização )
- Gerenciamento de fornecedor  
( gerencia relacionamentos e o desempenho dos fornecedores )
- Gerenciamento de talentos e força de trabalho  
( para que a organização tenha as pessoas certas, com habilidades e conhecimentos adequados )

## PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

= 17 práticas específicas (relacionadas à gestão de serviços propriamente dita)

- Gerenciamento da disponibilidade  
(garante que os serviços entreguem os níveis de disponibilidade acordados com o cliente)
- Análise de negócio  
(analisa as necessidades do negócio e recomenda soluções aos problemas identificados)
- Gerenciamento do desempenho e da capacidade  
(garante que os serviços alcancem os níveis de desempenho acordado, atendendo a demanda atual e futura)
- Controle de mudanças  
(avalia os riscos e autoriza o prosseguimento das mudanças, gerenciando o calendário)
- Gerenciamento de incidentes  
(para minimizar o impacto negativo de incidentes, restaurando a operação normal de serviços)
- Gerenciamento de ativos de TI  
(planeja e gerencia o ciclo de vida completo dos ativos de TI)
- Gerenciamento de eventos e monitoramento  
(observação sistemática de serviços e componentes, e registro de mudanças de estado identificadas como eventos)
- Gerenciamento de problemas  
(reduz o impacto dos incidentes através da identificação de suas causa reais e potenciais e gerenciamento de soluções de contorno)
- Gerenciamento de liberações  
(disponibilização de serviços novos ou modificados para uso)
- Gerenciamento de catálogo de serviços  
(propicia uma única fonte de informação consistente sobre os serviços e ofertas disponíveis e garante sua disponibilidade ao público-alvo)
- Gerenciamento de configuração de serviços  
(garante que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços estejam disponíveis quando necessário)

ITIL 4



- Gerenciamento de continuidade de serviço  
(garante que os níveis de disponibilidade e desempenho acordados sejam suficientes em caso de desastre)
- Desenho de serviço (ou Projeto de Serviço)  
(projetar produtos e serviços adequados ao propósito e ao uso, e que possam ser fornecidos pela organização e seu ecossistema)
- Central de serviço  
(captura a demanda de resolução de incidentes e requisições de serviços)
- Gerenciamento de nível de serviço  
(define metas para o desempenho do serviço → a entrega é devidamente avaliada, monitorada e gerenciada)
- Gerenciamento de requisição de serviço  
(suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas)
- Teste e validação de serviço  
(garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos)

## PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO TÉCNICO

= 3 práticas (relacionadas à área de soluções de tecnologia)

- Gerenciamento da implantação  
(gerencia a implantação de hardware, software, documentação, processos...)
- Gerenciamento de plataforma e infraestrutura  
(supervisiona a infraestrutura e plataformas utilizadas (inclusive de terceiros))
- Gerenciamento e desenvolvimento de software  
(garante que os aplicativos atendam às necessidades das partes → funcionalidade, confiabilidade, capacidade de manutenção, conformidade e auditabilidade)