



1

ITIL v3

Segurança e Auditoria de Sistemas



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

O que é ITIL V3?

ITIL é uma estrutura que consiste nas melhores práticas e processos a adotar para fornecer a **gestão de serviços de TI (ITSM)**. Desde sua implementação na década de 1980, a ITIL tornou-se uma das estruturas mais amplamente utilizadas por organizações para fornecer ITSM. Deste modo, a estrutura se preocupa em melhorar a satisfação do cliente, fornecendo serviços eficazes e, ao mesmo tempo, econômicos.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

O que é ITIL V3?

Ao longo dos anos, diferentes versões da ITIL foram lançadas para manter o alinhamento com as constantes mudanças do mundo empresarial. Denominada ITIL V3 framework, a terceira versão da estrutura de melhores práticas ITIL foi lançada em 2007. Depois, foi feita uma atualização para a ITIL V3 em 2011, por isso a ITIL V3 também é conhecida como ITIL 2011 V3. Esta última versão é mais adequada para o ambiente de negócios atual, pois inclui elementos estratégicos para que a gestão de serviços de TI esteja mais alinhada às necessidades das empresas.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Gestão de incidentes ITIL V3

No ambiente empresarial de hoje, é imperativo garantir que as operações sejam conduzidas sem qualquer obstáculo. No caso da interrupção inesperada de um serviço dentro da organização, a produtividade fica comprometida. O processo de gestão de incidentes da ITIL V3 adota um conjunto de melhores práticas, que são eficazes para o tratamento e a resolução de incidentes, e para garantir o funcionamento contínuo com o mínimo ou nenhum tempo de inatividade.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Gestão de mudanças ITIL V3

As mudanças são inevitáveis em todas as organizações: as tecnologias mudam com o tempo e precisam ser substituídas; soluções/aplicativos existentes precisam ser atualizados. Deste modo, a ITIL V3 framework fornece um conjunto de melhores práticas denominadas “gestão de mudanças” para lidar, priorizar e implementar mudanças com eficiência. Utilizando a gestão de mudanças de forma eficaz, o tempo de inatividade pode ser evitado.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Gestão de problemas ITIL V3

A equipe de gestão de problemas é responsável por fazer uma análise de causa raiz (RCA) e encontrar uma solução permanente para incidentes recorrentes. Recomenda-se seguir uma estratégia de comunicação eficaz e seguir uma abordagem proativa para evitar qualquer incidente grave. A definição de “problema” em ITIL V3 consiste em um ou mais incidentes com uma causa raiz desconhecida. A gestão de problemas mantém um banco de dados de erros conhecidos – KEDB (do inglês, Known Error Database) – cuja solução é desconhecida.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Estratégia de serviço da ITIL

O objetivo da estratégia de serviço é fornecer uma estratégia para o ciclo de vida de serviço e garantir que o serviço tenha o propósito correto e seja adequado para uso. A estratégia deve estar em sintonia com os objetivos empresariais da organização e com as necessidades do cliente. Começando com uma avaliação das necessidades do cliente e do mercado, o estágio do ciclo de vida da estratégia de serviço determina quais serviços a organização de TI deve oferecer e quais recursos precisam ser desenvolvidos.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Estratégia de serviço da ITIL

- **Gestão de estratégia para serviços de TI** – Avalia as ofertas, capacidades e concorrentes do provedor de serviços, bem como mercados atuais e potenciais para desenvolver uma estratégia de atendimento ao cliente.
- **Gestão de portfólio de serviços** – Garante que o provedor de serviços tenha a combinação certa de serviços para satisfazer os resultados de negócios necessários em um nível apropriado de investimento.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Estratégia de serviço da ITIL

- **Gestão financeira para serviços de TI** – Gerencia os requisitos de orçamento, contabilidade e cobrança do provedor de serviços.
- **Gestão da demanda** – Entende, antecipa e influencia a demanda do cliente por serviços para garantir que o provedor de serviços tenha capacidade suficiente para atender às necessidades apresentadas.
- **Gestão de relações comerciais** – Identifica as necessidades dos clientes existentes e potenciais e garante que os serviços apropriados sejam desenvolvidos para atender a essas necessidades.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Estratégia de serviço da ITIL

Dentro da estratégia de serviço, a gestão de portfólio de serviço ajuda a organização a gerenciar os serviços como um portfólio holístico; A gestão da demanda preocupa-se em compreender e influenciar a demanda do cliente, modelando perfis de usuário e padrões de atividade de negócios. A gestão financeira preocupa-se com a compreensão dos custos e oportunidades associados aos serviços em termos financeiros. Trabalhando juntos, esses processos tornam sua organização capaz de tomar decisões sobre quais serviços fornecer e como eles devem ser construídos.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

A fase de desenho de serviço no ciclo de vida é sobre o desenho de serviços e todos os elementos de suporte para introdução ao ambiente ao vivo. Cabe ao estágio de desenho de serviço o desenho de novos serviços, bem como a implementação de mudanças e melhorias nos serviços já existentes.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

- **Coordenação de desenho** - Garante o desenho consistente e eficaz de serviços de TI novos ou alterados, sistemas de informação de gestão de serviços, arquiteturas, tecnologia, processos, informações e métricas..
- **Gestão do catálogo de serviços** - Garante que um catálogo de serviços seja produzido e mantido, contendo informações precisas sobre todos os serviços operacionais e aqueles que estão sendo preparados para serem executados operacionalmente.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

- **Gestão de nível de serviço** - Negocia acordos de nível de serviço com os clientes, projetando serviços de acordo com as metas de nível de serviço acordadas e garantindo que todos os acordos de nível operacional e contratos de base sejam apropriados.
- **Gestão de riscos** - Identifica, avalia e controla os riscos, incluindo a análise do valor dos ativos para o negócio, a identificação de ameaças a esses ativos e a avaliação da vulnerabilidade de cada ativo a essas ameaças.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

- **Gestão da capacidade** - Garante que a capacidade dos serviços de TI e da infraestrutura de TI cumpram as metas de nível de serviço acordadas de maneira econômica e oportuna.
- **Gestão da disponibilidade** - Responsável por garantir que toda a infraestrutura de TI, processos, ferramentas e funções sejam apropriados para as metas de disponibilidade acordadas.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

- **Gestão de continuidade de serviço de TI** - Garante que o provedor de serviços de TI possa sempre fornecer os níveis de serviço mínimos acordados, reduzindo o risco de eventuais desastres a um nível aceitável e planejando a recuperação de serviços de TI.
- **Gestão da segurança da informação** - Garante a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, dados e serviços de TI de uma organização.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

- **Gestão de conformidade** - Garante que os serviços, processos e sistemas de TI cumpram as políticas corporativas e os requisitos legais.
- **Gestão da arquitetura** - Define um plano para o desenvolvimento futuro do cenário tecnológico, considerando a estratégia de serviço e as novas tecnologias disponíveis.
- **Gestão de fornecedores** - Garante que todos os contratos com fornecedores atendam às necessidades do negócio e que todos os fornecedores cumpram os compromissos contratuais.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Desenho do serviço da ITIL

O objetivo do desenho de serviço da ITIL é garantir que os serviços que estão sendo desenvolvidos cumpram a intenção organizacional descrita na estratégia de serviço e levem em consideração aspectos como capacidade de suporte, gestão de risco e continuidade de negócios. Quanto mais problemas de integração e gestão puderem ser resolvidos durante o desenho do serviço, mais fácil se torna a transição dele. É assim que se delimita um bom mapa de ITIL V3.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Transição de serviço da ITIL

O objetivo da transição de serviços da ITIL é construir e implantar serviços de TI e garantir que as mudanças nos serviços e processos de gestão de serviços sejam realizadas de forma coordenada e segura.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Transição de serviço da ITIL

- **Gestão de mudanças** – Controla o ciclo de vida de todas as mudanças para permitir mudanças benéficas, com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.
- **Avaliação de mudanças** - Avalia as mudanças principais antes que elas prossigam para a próxima fase do ciclo de vida.
- **Gestão de projetos** – Planeja e coordena os recursos para fazer lançamentos importantes, dentro das estimativas de custo, tempo e qualidade.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Transição de serviço da ITIL

- **Desenvolvimento de aplicativos** – Faz o desenvolvimento e a manutenção de aplicativos personalizados, bem como a personalização de produtos de software comprados para fornecer os serviços de TI de que os usuários precisam.
- **Gestão de liberação e implantação** - Planeja, programa e controla o movimento de lançamentos em fase de testes e em fase de lançamento, garantindo que a integridade na fase de lançamento seja protegida e que os componentes corretos sejam liberados.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Transição de serviço da ITIL

Nesta fase do ciclo de vida, o design é construído, testado e movido para a produção para permitir que o cliente comercial obtenha o valor desejado. Esta fase aborda a gestão de mudanças e planejamento de transição para garantir que todas as partes interessadas estejam preparadas para o lançamento do serviço.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Transição de serviço da ITIL

Nesta fase do ciclo de vida, o design é construído, testado e movido para a produção para permitir que o cliente comercial obtenha o valor desejado. Esta fase aborda a gestão de mudanças e planejamento de transição para garantir que todas as partes interessadas estejam preparadas para o lançamento do serviço.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Operação de serviço da ITIL

O objetivo das operações de serviço ITIL é garantir que os serviços de TI sejam fornecidos de forma eficaz e eficiente, atendendo às solicitações do usuário, resolvendo falhas de serviço, corrigindo problemas e realizando tarefas operacionais de rotina.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Operação de serviço da ITIL

- **Gestão de eventos** - Garante que ICs e serviços sejam constantemente monitorados e filtra e categoriza eventos para tomar decisões de ações apropriadas.
- **Gestão de incidentes** – Gerencia o ciclo de vida de todos os incidentes para fornecer o serviço de TI aos usuários o mais rápido possível. Apresenta resoluções permanentes ou temporárias aos usuários finais para restaurar a normalidade o mais rápido possível.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Operação de serviço da ITIL

- **Atendimento de solicitações** - Atende solicitações de serviço que, na maioria dos casos, são pequenas alterações e/ou pedidos de informação.
- **Gestão de acesso** - Concede a usuários autorizados o direito de usar um serviço, evitando o acesso de usuários não autorizados.
- **Gestão de problemas** - Gerencia o ciclo de vida dos problemas para evitar incidentes e minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser evitados. É realizada a análise de causa-raiz, RCA, para encontrar uma solução permanente.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Operação de serviço da ITIL

- **Controle de operações de TI** - Monitora e controla os serviços de TI e sua infraestrutura subjacente, incluindo a execução de tarefas de rotina do dia a dia relacionadas à operação de componentes de infraestrutura e aplicativos.
- **Gestão de instalações** - Gerencia o ambiente físico onde a infraestrutura de TI está localizada, incluindo itens como energia e refrigeração, gestão de acesso a edifícios e monitoramento ambiental.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Operação de serviço da ITIL

- **Gestão de aplicativos** - Responsável por gerenciar aplicativos em todo o seu ciclo de vida e por tomar decisões para apoiar a melhoria contínua dos componentes do aplicativo.
- **Gestão técnica** - Oferece conhecimento técnico e suporte para a gestão da infraestruturas de TI.
- **Fechamento** - Configura uma regra de automação para automatizar o processo de fechamento de tíquetes ou deixa os usuários finais fecharem os tíquetes por meio do portal de autoatendimento



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Operação de serviço da ITIL

As operações de serviço supervisionam a condição geral diária dos serviços que são fornecidos aos usuários e funções de negócios. Isso inclui a gestão de interrupções no serviço e a garantia de restauração após incidentes, e determina a causa-raiz dos problemas. Também inclui atividades de central de atendimento, como o tratamento de solicitações do usuário final e a gestão de permissões de acesso ao serviço.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Melhoria contínua de serviço da ITIL

O processo de melhoria contínua de serviço (CSI) usa métodos de gestão de qualidade para aprender com os sucessos e falhas anteriores e melhorar a qualidade geral, o desempenho de custo e/ou recursos de usabilidade para um serviço existente.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Melhoria contínua de serviço da ITIL

- **Revisão de serviço** - Analisa os serviços empresariais e de infraestrutura regularmente para melhorar a qualidade do serviço e identificar formas mais econômicas de fornecer um serviço.
- **Avaliação de processos** - Avalia os processos regularmente, incluindo a identificação de áreas cujas métricas de processo pretendidas não são alcançadas e a realização de auditorias regulares, avaliações de maturidade e análises críticas.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Melhoria contínua de serviço da ITIL

- **Definição de iniciativas de CSI** - Define iniciativas específicas voltadas para a melhoria de serviços e processos, com base nos resultados de análises de serviços e nas avaliações de processos.
- **Monitoramento das iniciativas de CSI** - Verifica se as iniciativas de melhoria estão ocorrendo de acordo com o plano e introduz medidas corretivas quando necessário.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Melhoria contínua de serviço da ITIL

O processo de melhoria contínua de serviço visa melhorar continuamente a eficácia e eficiência dos processos e serviços de TI. As empresas frequentemente estruturam seus esforços de melhoria em iniciativas de CSI que são priorizadas e gerenciadas como projetos, em comparação com outras tarefas de gestão de serviço que são tratadas como operações contínuas. O objetivo das iniciativas de CSI é definir e executar esforços específicos destinados a melhorar os serviços e processos com base nos resultados das análises de serviço e avaliações de processo.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Fundamentos da ITIL V3

Melhoria contínua de serviço da ITIL

Esses 5 estágios do ciclo de vida de serviço da ITIL trabalham juntos para dar suporte a todos os aspectos da gestão de serviço, incluindo a criação de novos serviços e alterações nos serviços existentes. Decidir quais estágios do ciclo de vida são mais importantes para sua organização requer um conhecimento sólido da cultura, dos pontos fortes e fracos de sua organização, para que você possa se concentrar nos processos que terão o maior impacto em sua empresa.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Qual a diferença entre ITIL V2 e ITIL V3?

Essencialmente, a diferença entre a ITIL V3 ou ITIL 2011 se baseia nos processos operacionais e nas melhores práticas de ITIL V2 e se esforça para garantir que a gestão de serviços de TI seja mais abrangente, para se adequar ao ambiente de negócios atual. A ITIL V2 foi estabelecida na década de 2000 e era mais focada nos processos.

ITIL V3 retém as cinco publicações do ciclo de vida que faziam parte das versões anteriores. No entanto, a ITIL V3 apresenta uma atualização crítica: coloca grande ênfase no alinhamento do ITSM com os objetivos de negócios, concentrando-se em elementos estratégicos. Vamos dar uma olhada em como a ITIL V3 difere da versão anterior, ITIL V2.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Qual a diferença entre ITIL V2 e ITIL V3?

Essencialmente, a diferença entre a ITIL V3 ou ITIL 2011 se baseia nos processos operacionais e nas melhores práticas de ITIL V2 e se esforça para garantir que a gestão de serviços de TI seja mais abrangente, para se adequar ao ambiente de negócios atual. A ITIL V2 foi estabelecida na década de 2000 e era mais focada nos processos.

ITIL V3 retém as cinco publicações do ciclo de vida que faziam parte das versões anteriores. No entanto, a ITIL V3 apresenta uma atualização crítica: coloca grande ênfase no alinhamento do ITSM com os objetivos de negócios, concentrando-se em elementos estratégicos. Vamos dar uma olhada em como a ITIL V3 difere da versão anterior, ITIL V2.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Qual a diferença entre ITIL V2 e ITIL V3?

ITIL V2	ITIL V3
A ITIL V2 foi orientada para processo. Essencialmente, modelou a organização e sua abordagem de ITSM.	A ênfase está em uma abordagem de ciclo de vida de serviço para ITSM.
As áreas de processo foram agrupadas na ITIL V2.	Define claramente as funções e responsabilidades em cada processo.
Teve 7 livros principais.	Tem 5 livros principais.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Qual a diferença entre ITIL V2 e ITIL V3?

ITIL V2	ITIL V3
ITIL V2 tinha 1 função e 10 processos.	Inclui 4 funções e 25 processos.
Os processos da ITIL V2 eram eficientes e econômicos.	Aqui, os processos não são apenas eficientes e econômicos, mas também incluem uma ênfase estratégica na abordagem de serviço.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Qual a diferença entre ITIL V2 e ITIL V3?

ITIL V2	ITIL V3
ITIL V2 tinha 1 função e 10 processos.	Inclui 4 funções e 25 processos.
Os processos da ITIL V2 eram eficientes e econômicos.	Aqui, os processos não são apenas eficientes e econômicos, mas também incluem uma ênfase estratégica na abordagem de serviço.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Certificação ITIL V3

Com o passar dos anos, a popularidade da ITIL V3 aumentou significativamente; tornou-se uma das metodologias mais amplamente utilizadas para garantir um fluxo contínuo do processo de ITSM. Deste modo, a ampla aceitação global da ITIL V3 e sua popularidade tornaram a certificação ITIL V3 uma das mais cobiçadas no setor de TI. Como mencionado acima, ITIL V3 está mais alinhada aos requisitos de negócios de hoje, e a certificação ITIL V3 pode ser obtida após completar cinco níveis:



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Certificação ITIL V3

Nível básico

Esta é a certificação de nível de entrada, que fornece ao candidato prestes a obter a certificação um histórico geral da terminologia e dos conceitos fundamentais do ciclo de vida de serviço da ITIL, a interação entre os diferentes estágios do ciclo de vida e os processos adotados para ITSM.

Nível de praticante

O segundo estágio do nível de certificação da ITIL é o nível de praticante. Este nível irá qualificar o candidato prestes a obter a certificação ITIL com capacidades para adotar e manter a ITIL.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Certificação ITIL V3

Nível básico

Esta é a certificação de nível de entrada, que fornece ao candidato prestes a obter a certificação um histórico geral da terminologia e dos conceitos fundamentais do ciclo de vida de serviço da ITIL, a interação entre os diferentes estágios do ciclo de vida e os processos adotados para ITSM.

Nível de praticante

O segundo estágio do nível de certificação da ITIL é o nível de praticante. Este nível irá qualificar o candidato prestes a obter a certificação ITIL com capacidades para adotar e manter a ITIL.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Certificação ITIL V3

Nível intermediário

O nível de qualificação reconhecido pela indústria de TI é o nível intermediário, que se concentra na gestão de serviços de TI.

Nível de especialista

Os candidatos que completam a certificação de nível especialista serão capazes de demonstrar habilidades superiores de melhores práticas ITIL V3 e de possuir um conhecimento detalhado e profundo sobre todo o processo ITIL V3.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Certificação ITIL V3

Nível de mestre

Os candidatos que desejam concluir o nível superior na certificação ITIL V3 devem demonstrar adequadamente seus conhecimentos sobre ITIL V3 e fornecer a documentação de apoio, incluindo sucessos alcançados em atribuições práticas onde a ITIL V3 foi implementada para a gestão de serviços de TI.



Segurança e Auditoria de Sistemas

ITIL v3

Certificação ITIL V3

Formato do exame de nível básico em ITIL V3

A certificação pode ser obtida por qualquer pessoa que queira aprender sobre os processos ITIL e não há critérios de elegibilidade. A base da ITIL funciona como um pré-requisito para exames de nível superior. Isso permite que os indivíduos iniciem sua carreira profissional em TI. Observe que não há pré-requisitos para fazer o exame de nível base em ITIL V3. O formato do exame seria o seguinte:

- O exame do nível base compreende 40 questões de múltipla escolha e concede 2 créditos aos candidatos que concluírem esse nível;
- Um mínimo de 65% (26/40) garante a certificação de nível de base em ITIL V3;
- Deve-se notar que o exame de nível básico em ITIL V3 é um exame sem consulta.



Referências

<https://www.freshworks.com/br/freshservice/itil/itil-v3/>