

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS  
MBA EM ADMINISTRAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**RODRIGO KELLERMANN FERREIRA**

**MODELO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE UM CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

PORTO ALEGRE

2011

**Rodrigo Kellermann Ferreira**

**TÍTULO: MODELO PARA IMPLEMENTAÇÃO DE UM CATÁLOGO DE  
SERVIÇOS DE TI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Administração de Tecnologia da Informação, pelo MBA em ATI, da Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

Orientador: Prof. Julio Cesar Hilzendeger

Porto Alegre

2011

## **RESUMO**

Este trabalho se propôs a realizar um mapeamento dos serviços de TI em uma empresa de tecnologia, de forma a dar melhor visibilidade aos clientes internos quanto aos serviços disponíveis e alinhar os serviços prestados ao objetivo do negócio. Para isso, foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema e também foi realizado um estudo de caso envolvendo algumas áreas da empresa.

Palavras-chave: catálogo de serviços. governança de ti. alinhamento estratégico.

## **ABSTRACT**

This study proposes to conduct a mapping of IT services in a technology company, in order to give better visibility to internal customers about the services available and align services to business objective. For this, we performed a literature search on the topic and was also carried out a case study involving some areas of the company.

Keywords: catalog of services. IT governance. strategic alignment.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA E PERGUNTA DE PESQUISA .....	9
1.2 OBJETIVOS.....	10
1.2.1 Objetivo Geral .....	10
1.2.2 Objetivos Específicos.....	11
1.3 JUSTIFICATIVA.....	11
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>12</b>
2.1 GOVERNANÇA CORPORATIVA .....	12
2.1.1 Alinhamento Estratégico.....	12
2.2 GOVERNANÇA DE TI.....	13
2.2.2 Gestão de Serviços de TI.....	14
2.2.1 Catálogo de Serviços de TI .....	14
<b>3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS.....</b>	<b>16</b>
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA .....	16
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA/POP.-ALVO/AMOSTRA/UNID. ANÁLISE .....	16

3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO .....	17
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO.....</b>	<b>18</b>
4.1 Definição do Catálogo de Serviços de TI .....	20
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>22</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO 1 – CATÁLOGO DE SERVIÇO .....</b>	<b>26</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No cenário atual, a Tecnologia de Informação (TI) adquire um papel estratégico nas organizações, sobrepondo a antiga imagem de uma área que apenas gerava custo, sem retorno para o negócio.

A grande maioria das empresas tem o seu regulamento ou maneira de atuar nos negócios estabelecido pela Governança Corporativa (GC), para que a TI possa atuar de maneira estratégica na empresa, é necessário que se regule como ela deve atuar.

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2010), define a GC como: “governança corporativa é o sistema pelo qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre acionistas/cotistas, conselho e administração, diretoria, auditoria independente e conselho fiscal. As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade”.

Para definir as regras de atuação da TI é necessário estabelecer uma Governança de TI, ou seja, um conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos que irão regular o modo como a TI é conduzida.

Weill e Ross (2006) definem Governança de TI como: “a especificação dos direitos decisórios e do framework de responsabilidades para estimular comportamentos desejáveis na utilização da TI”.

Com as regras alinhadas e definidas, é necessário criar e gerir os serviços de TI na direção correta. A *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) na versão três,

define o gerenciamento de serviços como sendo um conjunto especializado de capacidades organizacionais para prover valor para os clientes na forma de serviços.

Dentro da gestão de serviços de TI existem diversas boas práticas definidas nos *frameworks* como ITIL e o *Control Objectives for Information and related Technology* (COBIT). O foco deste trabalho é o processo de *Service Catalog Management* (Gerenciamento de Catálogo de Serviços), pois esse é um ponto de partida para a adoção dos demais processos.

Esse item é muito importante pois é ele que serve como cardápio de serviços de TI para os clientes, e também ali estão descritas as características dos serviços, os níveis de atendimento, o custo, as responsabilidades, entre outros. É necessário que se tenha definido os serviços de TI para que toda a empresa saiba o que se está produzindo na área, os custos envolvidos em cada serviço prestado, e para que os clientes possam realizar um comparativo entre o que a empresa e o mercado oferecem.

Estabelecer o catálogo é de suma importância também para que os próprios funcionários saibam as suas responsabilidades perante os serviços, e para que os clientes saibam quem são os pontos de contatos em caso de falhas nos serviços.

O *framework* ITIL (OGC *Service Design*, 2007) define o propósito do gerenciamento do catálogo de serviços como: "fornecer uma fonte única de informações consistentes de todos os serviços acordados, e assegurar que esteja disponível para aqueles que são aprovados para acessá-lo."

E o objetivo do processo de Gerenciamento do Catálogo de serviços como: "gerenciar as informações contidas no Catálogo de Serviços, para assegurar que ele está correto e reflete os dados atuais, o status, interfaces e dependências de todos os serviços que estão sendo executados, ou estão sendo preparados para executar, no ambiente de produção".

Nas próximas seções deste capítulo, são definidos, respectivamente, a situação problemática e a pergunta de pesquisa, os objetivos do trabalho (geral e específico) e a justificativa.

No capítulo segundo, é relatado o embasamento teórico que dá fundamentação para este trabalho.

Já no capítulo terceiro, são apresentados os métodos e procedimentos que foram utilizados na execução desta proposta e após este, são apresentados nos capítulos quatro os resultados e análise do caso e no quinto, e último, as conclusões obtidas a partir deste trabalho.

## 1.1 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA E PERGUNTA DE PESQUISA

O alinhamento das estratégias de TI com as estratégias de negócio são fundamentais para proporcionar um papel relevante da TI na consecução dos objetivos de negócio da organização.

Para isso é necessário estabelecer uma governança de tecnologia da informação alinhada com a governança corporativa, e após isso a TI deve ser organizar internamente para prover uma gestão por serviços de TI, esses serviços devem gerar resultados para os clientes e negócios da organização.

Para iniciar a adoção da gestão de serviços, um ótimo ponto de partida é definir os serviços que a TI presta, e suas características, custos, responsabilidades e outros, perante esses serviços.

Esse processo é definido pela ITIL como Gerenciamento de Catálogo de Serviços, que é o foco deste trabalho.

A empresa que será utilizada como base para este projeto é um provedor de internet, conteúdo e serviços na *World Wide Web* (WWW ou apenas WEB). O foco atual desta organização é prover conteúdos relevantes para o público latino americano.

Para isso, ela está presente em diversos países: Brasil, Argentina, Colômbia, Costa Rica, Chile, El Salvador, Equador, Espanha, Estados Unidos da América (EUA), Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai e Venezuela.

Esta empresa, no Brasil, fechou o ano de 2010 com o faturamento bruto aproximado de R\$ 600 milhões de reais.

Para fins deste trabalho adotaremos um nome fantasia para esta empresa, o qual denominamos ARARA AZUL.

Em seu ambiente de TI, a empresa possui diversos serviços, plataformas tecnológicas, sistemas, e está subdividida em equipes com responsabilidades diferentes, no que se refere aos sistemas do ambiente de TI.

Hoje a empresa não conta com um mapeamento formal dos serviços prestados por cada equipe de TI, e conseqüentemente não estão formalizadas as responsabilidades, níveis de serviço, custo de serviços, entre outros.

Isso representa alguns problemas para os clientes internos, que muitas vezes não sabem ao certo quem é o responsável pelo serviço que está com problemas, e também ocorrem discrepâncias entre as percepções das equipes de tecnologia quanto a criticidade de alguns serviços, pois os seus níveis de disponibilidade não estão definidos. Fora isso, os custos inerentes aos serviços estão longe de ser mensurados.

A empresa chegou em um momento em que é fundamental estabelecer formalmente os serviços de TI prestados, para além de organizar a equipe, iniciar o processo de adoção das melhores práticas dos *frameworks* de gerenciamento de serviços de TI.

O foco desta proposta é estabelecer um modelo de catálogo de serviços de TI de uma das equipes de tecnologia da empresa.

A questão de pesquisa deste trabalho é: Quais os serviços de TI que os clientes de uma equipe de tecnologia desejam ter, os seus níveis de serviço e características ?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Definir um processo de criação, manutenção e revisão do catálogo de serviços de TI para o setor de Suporte à Serviços.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os clientes da equipe escolhida;
- Levantar as necessidades dos clientes da equipe de TI escolhida no que se refere aos serviços de TI;
- Definir os serviços prestados por essa equipe de TI, suas especificações e qualidades.
  - Este objetivo buscará vincular as necessidades especificadas pelos clientes aos serviços prestados pela equipe de TI. Isso auxiliará a identificar possíveis desperdícios em serviços desnecessários.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

No contexto atual é imperativo que as empresas adotem as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI, e para isso é preciso um ponto de partida. Esse ponto pode ser o mapeamento do que a TI faz ou deveria fazer, para que fique claro o seu papel junto aos clientes.

Isso proporcionará um melhor relacionamento com os seus clientes, visto que eles devem esperar da área o que está exposto no catálogo de serviços, e poderá, sempre que necessário, escolher algum dos serviços do cardápio para satisfazer suas necessidades de negócio. Sabendo claramente os níveis e características no que se refere ao serviço escolhido.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Neste capítulo é feito o levantamento teórico que serve de embasamento para este trabalho. São apresentadas as principais teorias dos principais autores.

### **2.1 GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Através da Governança Corporativa são definidas as regras quais as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre os acionistas/cotistas, conselho de administração, diretoria, auditoria independente e conselho fiscal. As boas práticas de GC resultam em um aumento do valor da sociedade, facilitam o seu acesso ao capital e assim contribuem para a sua perenidade. (IBGC, 2010)

#### **2.1.1 Alinhamento Estratégico**

Para a TI entregar com sucesso serviços que suportem a estratégia de negócio da organização, deve haver uma clara definição e direção dos requisitos do negócio e uma clara compreensão do que precisa ser entregue, e como, pela TI. (ITGI, 2007 – p. 11)

O *framework* COBIT é baseado no seguinte princípio (ITGI, 2007 – p. 10):

Para prover as informações necessárias para o negócio atingir os seus objetivos, a empresa precisa investir em gerenciamento e controle dos recursos de TI usando um conjunto estruturado de processos para prover os serviços que irão entregar as informações necessárias para o negócio.

A Figura 1 representa visualmente o princípio descrito acima, sendo uma forma rápida de entendimento do relacionamento entre a TI e o negócio através da visão do COBIT.

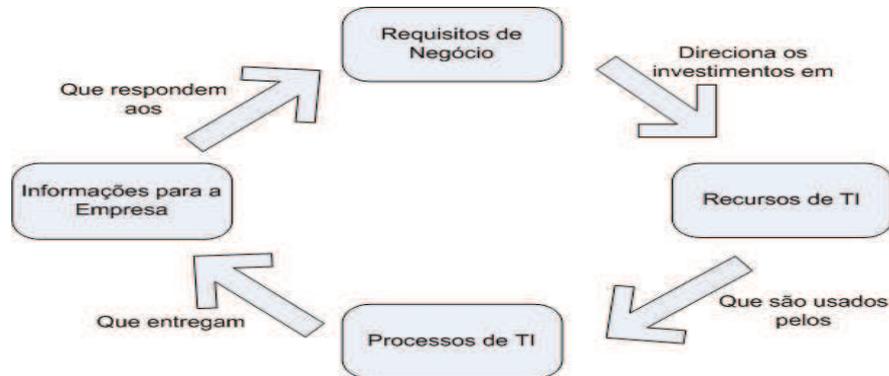


Figura 1 – COBIT princípios básicos  
Fonte: Adaptado do ITGI, 2007.

Segundo Magalhães e Pinheiro (2007 – p. 34), a TI deve entender que os clientes querem muito mais que a entrega de produtos, eles querem serviços e neste novo cenário a TI precisa determinar que serviços ela entrega para a organização, qual o valor desses serviços para a estratégia do negócio e como garantir que esses serviços sejam entregues com a melhor qualidade e custo exigidos por seus clientes e usuários.

Magalhães e Pinheiro resumem a diferença entre a TI tradicional e a orientada a serviços como sendo a primeira uma provedora de tecnologia, trabalhando de dentro para fora, e a segunda se auto-define como uma provedora de serviços, trabalhando de fora para dentro.

## 2.2 GOVERNANÇA DE TI

Weill e Ross (2006) definem Governança de TI como: “a especificação dos direitos decisórios e do framework de responsabilidades para estimular comportamentos desejáveis na utilização da TI”.

“Governança de TI é a capacidade organizacional exercida pela Diretoria, Gerência Executiva e Gerência de TI para controlar a formulação e implementação da estratégia de TI e neste caminho assegurar a fusão do negócio e TI” (GREMBERGER et. al., 2004, apud GAMA e MARTINELLO, 2006).

### **2.2.2 Gestão de Serviços de TI**

Um serviço é uma maneira de entregar valor para os clientes facilitando para que eles alcancem os resultados desejados sem participar dos custos e riscos específicos do serviço. (OGC *Service Design*, 2007 – p. 11)

Gerenciamento de serviços é um conjunto de capacidades organizacionais especializadas para fornecer valor para os clientes na forma de serviços. (OGC *Service Design*, 2007 – p. 11)

O principal objetivo do Gerenciamento de Serviços é garantir que os serviços de TI estão alinhados com as necessidades do negócio e o apóiam ativamente. É imperativo que os serviços de TI apóiem os processos de negócio, mas também é cada vez mais importante que ele atue como um agente de mudança para facilitar a transformação do negócio. (OGC *Service Design*, 2007 – p. 3)

### **2.2.1 Catálogo de Serviços de TI**

O propósito do gerenciamento do catálogo de serviços é fornecer uma fonte única de informações consistentes de todos os serviços acordados, e assegurar que esteja disponível para aqueles que são aprovados para acessá-lo. (OGC *Service Design*, 2007 – p. 60)

O objetivo do processo de Gerenciamento do Catálogo de serviços é gerenciar as informações contidas no Catálogo de Serviços, para assegurar que ele está correto e reflete os dados atuais, o status, interfaces e dependências de todos os serviços que estão sendo

executados, ou estão sendo preparados para executar, no ambiente de produção. (OGC *Service Design*, 2007 – p. 60)

## **3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS**

### **3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA**

A pesquisa desenvolvida neste trabalho é um estudo de caso aplicado.

Segundo Hoppen, Lapointe e Moreau (1997): “o estudo de caso examina um determinado fenômeno em seu meio natural, a partir de múltiplas fontes de evidência (indivíduos, grupos, organizações), empregando métodos diversificados de coleta e análise de dados (entrevistas, surveys, dados secundários como atas, relatórios, memorandos, etc.).”

### **3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA/POP.-ALVO/AMOSTRA/UNID. ANÁLISE**

A empresa alvo deste trabalho é a empresa ARARA AZUL, especificamente para os clientes da equipe de Suporte à Serviços.

Esta é uma empresa de internet, voltada à mídia digital.

Esta empresa foi escolhida pois está em um momento de adoção das melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI. O processo está no estado inicial, e este trabalho aborda o início do mapeamento dos serviços de uma das áreas da empresa. Que será útil para montar o cenário inicial para o início da implantação dessas melhores práticas.

### 3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

O foco deste trabalho é apenas uma das equipes de TI da empresa, e também está limitado a determinados clientes desta equipe.

Porém a metodologia aplicada deverá ser a mesma para as demais equipes e clientes, apenas devido a restrições de tempo o escopo do trabalho é reduzido.

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO

A partir do mapeamento das requisições feitas na ferramenta de chamados nos últimos dois anos da equipe foco deste estudo, e confirmado com os coordenadores das equipes, são apresentadas abaixo as equipes clientes de Suporte a Serviços.

- Arquitetura de Portal
- Tecnologia de Gestão de Assinantes
- Sistemas Corporativos

Do mesmo modo, utilizando os chamados da ferramenta de *tickets* e entrevistas com analistas e coordenadores, foram levantados os principais serviços hoje prestados pela equipe de Suporte a Serviços, sendo eles:

- Serviços infra-estrutura de cachê de dados;
- Serviços infra-estrutura de autenticação de usuários;
- Serviços infra-estrutura de provisionamento de clientes;
- Serviços infra-estrutura *Business Intelligence*;
- Serviços infra-estrutura de Plataforma de Vendas;
- Serviços infra-estrutura de *Email*.

A Tabela 1, demonstra o relacionamento entre os serviços prestados e seus principais demandantes. Ela pode evoluir futuramente para relações quantitativas que representem o trabalho despendido por parte da equipe fornecedora dos serviços aos principais demandantes.

	<b>Arquitetura de Portal</b>	<b>Tecnologia de Gestão de Assinantes</b>	<b>Sistemas Corporativos</b>
Serviços infra-estrutura de cachê de dados	X		
Serviço infra-estrutura de autenticação de usuários	X		
Serviço infra-estrutura de provisionamento de clientes		X	
Serviços infra-estrutura Business Intelligence			X
Serviços infra-estrutura de Plataforma de Vendas		X	
Serviços infra-estrutura de Email	X		

Tabela 1: Relação entre serviços prestados e os principais demandantes

Após esse processo, foi levantado junto à gerência e aos coordenadores das equipes as necessidades e lacunas não atendidas pela equipe de suporte.

Podemos destacar as seguintes necessidades de serviços encontradas:

- Instalação de servidores para desenvolvimento de novos projetos;
- Manutenção do ambiente de desenvolvimento das equipes clientes;

- Criação e manutenção de serviços de infra-estrutura para o ambiente de desenvolvimento.

A análise prévia das informações acima já demonstrou que as equipes clientes percebem a falta de serviços relacionados a infra-estrutura de desenvolvimento, pois hoje a equipe foco apenas atua nas plataformas dos serviços de produção. Sendo as equipes de desenvolvimento as próprias responsáveis por realizarem a criação e manutenção dos seus ambientes de desenvolvimento.

Baseado nisso, optou-se por criar um serviço que irá atender todos os clientes identificados, o qual será nomeado: “Serviço infra-estrutura de Desenvolvimento”.

No próximo item são detalhados as características e níveis de serviço que foram acordados para este novo e demais serviços já identificados, no modelo de catálogo de serviço adotado pela equipe.

#### 4.1 Definição do Catálogo de Serviços de TI

Com base na identificação dos clientes internos, levantamento de suas principais demandas e mapeamento dos serviços prestados pela equipe de Suporte a Serviços, estruturou-se um catálogo de serviços de TI, o qual não só lista, mas também apresenta as especificações dos serviços prestados por esta equipe.

Foram definidos os itens apresentados na Tabela 2 para formar a estrutura do catálogo de serviços, os quais serão detalhados na mesma.

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Serviço</b>	Denominação do serviço
<b>Status</b>	Situação atual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PLANEJADO</li> <li>• PRODUÇÃO</li> <li>• MANUTENÇÃO</li> <li>• DESCONTINUADO</li> </ul>
<b>Tipo</b>	Característica do serviço:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFRA-ESTRUTURA</li> <li>• NEGÓCIO</li> </ul>
<b>Descrição</b>	Descrição resumida do serviço
<b>Atividades disponíveis</b>	Atividades que podem ser solicitadas pelos clientes
<b>Funcionalidades Opcionais</b>	Atividades disponíveis que podem ser solicitadas como extras às atividades padronizadas
<b>Níveis de Serviço</b>	Descreve os níveis de qualidade acordado para as atividades do serviço
<b>Clientes</b>	Descreve quem usa o serviço
<b>Localidades</b>	Em quais localidades o serviço está disponível
<b>Canal de entrega</b>	Por quais meios o serviço é disponibilizado
<b>Horários de atendimento</b>	Descreve quais atividades estão disponíveis e em quais horários
<b>Responsabilidades do cliente</b>	Descreve quais são as responsabilidades do cliente ao solicitar e/ou usar o serviço
<b>Como solicitar o serviço</b>	Descreve os canais através dos quais o serviço pode ser solicitado
<b>Suporte ao serviço</b>	Indica o canal para solicitar correções no serviço
<b>Serviços de Apoio</b>	Indica quais outros serviços este serviço utiliza
<b>Proprietário</b>	Especifica quem é o proprietário do serviço
<b>Responsável</b>	Especifica quem foi designado pelo proprietário para administrar o serviço
<b>Impacto</b>	O grau em que a indisponibilidade deste serviço afeta o negócio
<b>Prioridade</b>	Determina qual é a prioridade do serviço para o negócio
<b>Versão</b>	Define a versão atual do documento
<b>Organização</b>	Especifica a organização a qual este serviço pertence
<b>Equipe</b>	Equipe que atende e opera este serviço

Tabela 2: Estrutura do catálogo de serviços

O exemplo detalhado e aplicado ao serviço denominado “Infra-estrutura de provisionamento de clientes” da empresa está no Anexo 1.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A estruturação de um catálogo de serviços de TI possibilitou uma melhor visibilidade aos clientes internos, além de um alinhamento entre os serviços prestados e as demandas dos principais clientes no cumprimento dos objetivos do negócio.

Conforme o mapeamento realizado neste trabalho, a equipe de Arquitetura de Portal tem uma maior interação com a equipe de Suporte a Serviços, sendo a principal cliente desta equipe.

Deve-se continuar tomando ações conjuntas entre as equipes para preencher as demais lacunas que venham a ser percebidas por ela e assim fornecer serviços ainda melhores.

A implementação deste trabalho proporcionou uma melhor comunicação e integração entre os envolvidos, criando assim um ambiente onde os erros de solicitação de serviço e expectativas desalinhadas possam ocorrer em menor quantidade.

A continuidade deste processo proporcionará um conhecimento da situação atual das áreas de tecnologia entre si e entre as necessidades de negócio. Além disso, durante este processo de investigação, abre-se uma oportunidade para o mapeamento e documentação dos processos do negócio, o qual poderia ser desenvolvido paralelamente.

A replicação deste trabalho para as demais equipes fornecedoras de serviços dentro da empresa possibilitará uma visão mais clara aos clientes internos sobre os serviços que lhe são oferecidos, além de permitir o mapeamento de lacunas e sobreposições, o que permitirá identificar melhorias e ajustes a serem feitos.

Como sugestão de trabalhos futuros, sugere-se incluir a perspectiva de custos neste modelo, visto que proporcionará uma possibilidade de comparação com serviços oferecidos por empresas externas à organização, e assim verificar se ela está sendo realmente eficiente em suas tarefas.

A inclusão do custeio de serviços requer uma pesquisa aprofundada e acesso a informações que somente a alta gerência tem, por isso, e pelo tamanho que ficaria o escopo, ela não foi abordada no trabalho atual. Mas é de suma importância para a organização.

## REFERÊNCIAS

GAMA, Fernanda de Assis; MARTINELLO, Magnos. **Governança de tecnologia da informação: um estudo em empresas brasileiras.** In: SIMPÓSIO FUCAPE DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA, 4., 2006, Vitória. Anais... Vitória: FUCAPE, 2006. 1CD-ROM.

HOPPEN, Norberto; LAPOINTE, Liette; MOREAU, Eliane. **Avaliação de Artigos de Pesquisa em Sistemas de Informação: Proposta de um Guia.** In: Anais do XXI ENANPAD. Rio das Pedras: ANPAD, 1997

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). **Perguntas Frequentes.** Disponível em: <http://www.ibgc.org.br/PerguntasFrequentes.aspx> (último acesso: 08/11/2010).

IT Governance Institute (ITGI). **Cobit 4.1.** 2007. Disponível em: [www.isaca.org](http://www.isaca.org) (último acesso em: 06/11/2010).

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de Serviços de TI na prática.** São Paulo: Novatec Editora, 2007.

OFFICE OF GOVERNMENT COMMERCE (OGC). **ITIL Service Design**. Londres: The Stationery Office, 2007.

WEILL, Peter; ROSS, Jeanne W. **Governança de TI, Tecnologia da Informação**. São Paulo: M. Books do Brasil, 2006.

## ANEXO 1 – CATÁLOGO DE SERVIÇO

### Serviço: Infra-estrutura de Provisionamento de Clientes

---

<b>Status</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PRODUÇÃO</li> </ul>
<b>Tipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• APOIO AO NEGÓCIO</li> </ul>
<b>Descrição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A plataforma de Provisionamento de Clientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provém meios para provisionamento e gestão de assinantes, pacotes comerciais, convênios e promoções.</li> <li>○ Disponibiliza a visualização através de uma interface web dos dados de assinantes, pacotes comerciais, convênios e promoções.</li> <li>○ Disponibiliza o acesso às principais funcionalidades do sistema através de um webservice.</li> <li>○ Atua em âmbito global, no contexto da empresa.</li> </ul> </li> <li>• Este documento apresenta os serviços prestados pela equipe de Suporte a Serviços para esta plataforma, que compreendem de maneira geral os níveis abaixo:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atendimento de nível 1 – Realiza o acompanhamento da monitoração da plataforma, presta o primeiro atendimento para incidentes e problemas da mesma;</li> <li>○ Atendimento de nível 2 – Realiza o <i>troubleshooting</i> e <i>root cause analysis</i> dos problemas não resolvidos/reportados pelo nível 1;</li> <li>○ Atendimento de nível 3 – Realiza a definição e a implantação de novos sistemas, arquitetura e plataformas relacionadas ao serviço.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Atividades disponíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento de nível 1:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acompanhamento da monitoração dos sistemas/servidores da</li> </ul> </li> </ul>

- plataforma;
  - o Atendimento e resolução de incidentes;
  - o Escalonamento de problemas para o segundo nível;
  - o Operação dos sistemas responsáveis pela monitoração das plataformas, e atendimento de solicitações para adição de novos itens de monitoração;
  - o Geração e acompanhamento de relatórios de disponibilidade de serviços.
- Atendimento de nível 2:
    - o Aplicação de soluções de contorno para problemas/incidentes reportados;
    - o Realização de *troubleshooting* e a *root cause analysis* de incidentes e problemas;
    - o Instalação de servidores e atualizações/correções dos sistemas envolvidos e sistema operacional básico já homologados;
    - o Geração e acompanhamento de disponibilidade dos serviços, através de relatórios de MTBF e MTTR;
    - o Realiza a interface com o nível 3 e engenharia de sistemas da plataforma para *report* de *bugs*, solicitações de correções dos sistemas da plataforma e redimensionamento de capacidade;
    - o Manutenção do repositório de pacotes dos sistemas;
    - o Manutenção dos procedimentos operacionais, base de conhecimento de problemas conhecidos;
  - Atendimento de nível 3:
    - o Realiza a interface com a engenharia das plataformas para *report* de *bugs* e solicitação de correções;
    - o Auxílio à engenharia quanto a priorização das solicitações de correções/melhorias nos sistemas (processo de manutenção evolutiva);
    - o Avaliação e definição de métricas de monitoração;
    - o Planejamento e adequação de capacidade;
    - o Gerenciamento de Desempenho (testes de performance);
    - o Consultoria e apoio em definição de arquitetura de infraestrutura;
    - o Homologação de atualizações e correções dos sistemas envolvidos e sistema operacional básico;
    - o Homologação de novos sistemas e projetos (incluindo novos Sistemas Operacionais);
    - o Assunção das atividades de níveis 1 e 2 durante as fases iniciais da implantação de novos projetos;
    - o Treinamento, em conjunto com a engenharia, das equipes de níveis 1 e 2 para operação e suporte de novos sistemas;
    - o Criação e manutenção de processos de instalação de servidores;
    - o Responsabilidade de aplicar medidas de segurança e proteção de dados.

<b>Funcionalidades Opcionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolvimento de sistemas de apoio</li> </ul>
<b>Níveis de Serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assegurar 99,8% de disponibilidade do serviço, excluindo-se as manutenções programadas.</li> <li>Primeiro atendimento de 95% dos chamados, incluindo solicitações de serviços e relatos de problemas no serviço, no prazo de um dia útil.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serviço de Atendimento Nacional a Usuários</li> <li>Áreas de Negócio</li> </ul>
<b>Localidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datacenters: MIAMI e BRASIL</li> </ul>
<b>Delivery Channel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Através da Internet e rede local</li> </ul>
<b>Horários de atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento nível 1: 24 x 7</li> <li>Atendimento nível 2: 09 a 19 hs de segunda a sexta (Horário de Brasília) Para report de incidentes/problemas 24x7 através de sobreaviso.</li> <li>Atendimento nível 3: 09 a 19 hs de segunda a sexta (Horário de Brasília)</li> </ul>
<b>Responsabilidades do Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter os sistemas atualizados com os mais novos sistemas operacionais disponíveis.</li> <li>Resolver os problemas/<i>bugs</i> reportados.</li> <li>Desenvolver roteiros de implantação/atualização dos sistemas.</li> </ul>
<b>Solicitação de serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nível 1: Incidentes e monitoração: <a href="http://tickets.foobar.br/Nivel1.html">http://tickets.foobar.br/Nivel1.html</a></li> <li>Nível 2: Troubleshooting e manutenção de sistemas: <a href="http://tickets.foobar.br/Nivel2.html">http://tickets.foobar.br/Nivel2.html</a></li> <li>Nível 3: Definição de arquitetura e novos sistemas: <a href="http://tickets.foobar.br/Nivel3.html">http://tickets.foobar.br/Nivel3.html</a></li> </ul>
<b>Problemas no serviço</b>	Footprints: <a href="http://tickets.foobar.br/Nivel1.html">http://tickets.foobar.br/Nivel1.html</a>
<b>Serviços de apoio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engenharia de Redes</li> <li>Compras</li> <li>Infraestrutura (Datacenter)</li> <li>Gestão de Hardware de Servidores</li> <li>Administrativo</li> </ul>
<b>Proprietário</b>	Marcelo Pereira
<b>Responsável</b>	Michel Silva
<b>Impacto no negócio</b>	Alto
<b>Prioridade para o negócio</b>	Alto

**Versão**

1.0

**Organização**

Arara Azul

**Equipe**

Suporte a Serviços