

Centro Universitário - Católica de Santa Catarina

Gerenciamento de Continuidade e Disponibilidade na ITIL V3 2011 (Versão Atual)

PROFESSOR: MARCELO LESSMANN

ALUNOS: GUILHERME DEMKO, JEAN SILVA, OSMAR e RICARDO SCHERER

Processos de gerenciamento de disponibilidade

Gerenciamento de Disponibilidade

- É a capacidade de um serviço, componente ou item de configuração desempenhar suas funções acordadas quando necessário;
- Disponibilidade é um aspecto crítico da garantia do serviço;
- Garante que o nível de disponibilidade entregue em todos os serviços de TI atenda de maneira eficaz às necessidades de disponibilidades ou metas de nível de serviço acordadas;
- Define, analisa, planeja, mede e melhora todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI;

Gerenciamento de Disponibilidade

- Uma parada inesperada de um serviço pode causar um sério impacto para imagem da organização, fazendo com que a confiança do cliente na mesma diminua;
- Pode-se considerar que, dependendo do serviço, está parada (ou downtime) pode vir a gerar um sério problema no faturamento da organização, causando problemas financeiros.

Objetivos

- O principal objetivo do gerenciamento da disponibilidade é o fornecimento de um determinado nível de disponibilidade dos serviços de TI, proporcionando ao cliente atingir seus objetivos com eficiência de custo;
- Assegurar que as realizações de disponibilidade do serviço atendam ou excedam suas metas acordadas;
- Fornecer conselhos e orientações a todas as outras áreas do negócio e de TI em todas as questões relacionadas à disponibilidade;

Objetivos

- Auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade;
- Avaliar o impacto de todas as mudanças no plano de disponibilidade e na disponibilidade de todos os serviços e recursos.

A disponibilidade do serviço depende de vários fatores

- Complexidade da infraestrutura de TI;
- Confiabilidade dos ativos e componentes;
- Reação rápida e eficiente a falhas;
- Qualidade na manutenção preventiva/corretiva feita pela equipe interna ou por parceiros externos (terceiros).

Benefícios

- Satisfação do cliente através do cumprimento da disponibilidade acordada;
- A disponibilidade é monitorada incessantemente e, se necessário, aperfeiçoada;
- Tanto a ocorrência quanto a duração da indisponibilidade são reduzidas;

Benefícios

- Execução da tarefa adequada à medida que o serviço fique indisponível;
- Maior facilidade, por parte do provedor de TI, em comprovar seu valor agregado.

Processo

- Para a obtenção de altos padrões de disponibilidade, os componentes essenciais em uma organização de TI são duplicados, além da utilização de sistemas para a de detecção e correção de falhas.
- Caso um componente venha a falhar, um componente reserva irá funcionar automaticamente, evitando que o serviço venha a ficar indisponível. Além disso, a introdução do gerenciamento da disponibilidade pode providenciar que medidas organizacionais sejam tomadas.

Necessidades de disponibilidade do negócio

Avaliação do impacto no negócio

Necessidades de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade

Dados de incidentes e de problemas

Dados de configuração e monitoração

Realizações quanto ao nível de serviço

Gerenciamento da Disponibilidade

CrITÉrios de projeto para disponibilidade e recuperação

Resiliência e avaliação de risco da infraestrutura de TI

Alvos acordados para disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade

Relatórios sobre disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade alcançadas

Monitoramento da disponibilidade

Planos de aperfeiçoamento da disponibilidade

Fonte: <https://www.diegomacedo.com.br/processo-de-gerenciamento-da-disponibilidade/>

Processos de gerenciamento da continuidade de serviços de TI

Gerenciamento de continuidade de serviço de TI

- O gerenciamento da continuidade dos serviços de TI (GCSTI) trabalha com os desastres que afetam os serviços de TI;
- Mantém os serviços em pleno funcionamento a fim de garantir que o negócio não sofra interrupções;
- Assegurando o mínimo de impacto no negócio de um evento que possa interromper (parcial ou totalmente) um ou mais serviços de TI.

Objetivo

Tem a responsabilidade de recuperação nos serviços de TI e seus componentes de apoio em um evento de desastre.

Lista de eventos:

- Incêndios;
- Enchentes;
- Terrorismo;
- Tempestades;
- Vandalismos;
- Blackouts e apagões.

Benefícios

- Controle dos custos de TI;
- Redução dos custos trabalhistas;
- Ganho em experiência e em especialização;
- Melhora na eficiência e competitividade;
- Implementação rápida de novas tecnologias;
- Maior foco no core business da empresa;
- Redução dos riscos;
- Aumento da segurança e da conformidade;
- Estrutura mais resiliente e segura.

Análise de Impacto

Consiste em uma técnica usada na identificação dos requisitos mínimos necessários de sistemas para manter os processos de negócio críticos.

Consiste também no levantamento feito sobre as ameaças e níveis de vulnerabilidade. Cada ameaça é associada a uma possível interrupção nos serviços críticos, tanto de TI, quando do negócio. Dessa tarefa geralmente são originados um relatório e um plano para aplacar os riscos.

A determinação desses requisitos vem do impacto da perda de um processo de negócio, tanto das perdas financeiras, ou danos à imagem corporativa, além da quebra de regulamentos e leis.

Análise de Impacto

Ao criar um modelo de análise de impacto, devemos levar em conta:

- Serviços críticos do negócio de TI
- Impactos causados pela indisponibilidade
- Cenários de impacto
- Obrigações da empresa perante a lei vigente
- Tempo em que a empresa aguentaria sem os serviços e TI
- Requisitos para recuperação
- Determinar o tempo mínimo e máximo dos níveis de serviços a serem recuperados
- Definir quais processos de negócio devem ser recuperados por completo

Análise de riscos

Para determinar os requisitos de continuidade é importante ter um entendimento da probabilidade que um evento de desastre ou outra interrupção maior no serviço poderá de fato ocorrer.

Isto é feito por meio de uma avaliação de riscos que determina as ameaças e o quanto a organização está vulnerável à elas.

Análise de Riscos

Ameaça	Vulnerabilidade	Probabilidade	Efeito/impacto	Contramedida
Enchente	As instalações de TI estão no subsolo do prédio da empresa	Média	Estrago de água, falta de acesso a sala de servidores	Colocar o data center em andar seguro
Blackout elétrico	A empresa está situada em uma ilha e os cabos de energia que alimentam a cidade passam por debaixo da ponte	Média	Perda de dados, perda de controles de segurança	Utilizar gerador de energia. Utilizar estação elétrica auxiliar
Falha do servidor de aplicativo ERP (SAP)	Um hacker pode invadir a rede e danificar os dados	Alta	Parada dos processos de faturamento, vendas, etc.	Fazer backup dos dados

Fonte: <https://www.purainfo.com.br/it/itil-resumo-de-gerenciamento-de-continuidade-de-servico-de-ti/>

Processos de segurança da informação

Segurança da Informação

- É um processo muito importante que traz o benefício do controle na oferta de informações, impedindo o seu uso não autorizado.
- A segurança da informação traz consigo o gerenciamento da segurança da informação, que, por sua vez, visa à garantia de segurança das informações.

Segurança da Informação

ITIL quebra Segurança da Informação em:

- **Políticas:** indica os objetivos gerais que a organização pretende atingir;
- **Processos:** o que precisa ser feito para os objetivos serem atingidos;
- **Procedimentos:** descreve quem faz o que e quando para que os objetivos sejam atingidos
- **Instruções de Trabalho:** passo-a-passo para executar ações específicas.

Segurança da Informação

A proteção do valor das informações depende de 3 fatores:

- **Confidencialidade;**
- **Integridade;**
- **Disponibilidade;**

Objetivo

- O gerenciamento da segurança tem por objetivo alinhar a segurança de TI e do negócio, garantindo que medidas eficazes de segurança da informação sejam tomadas nos níveis estratégico, tático e operacional.

Benefícios

Um fornecimento eficiente de informações com segurança adequada é importante para a organização, por duas razões:

- **Razões internas:** funcionamento eficiente com informações completas e corretas, disponíveis quando necessárias;
- **Razões externas:** fornecer informações adequadas para o mercado ou sociedade, com segurança da informação adequada. Neste caso, a importância externa é determinada, em parte, pela interna.



Fonte: <https://www.diegomacedo.com.br/processo-de-gerenciamento-de-seguranca-da-informacao/>

Referências

MACÊDO, D. Processo de gerenciamento de segurança da informação.

2012. <https://www.diegomacedo.com.br/processo-de-gerenciamento-de-seguranca-da-informacao/>. (Acessado em 04/09/2018).

SILVA, C. da. SEGURANÇA DA

INFORMAÇÃO. <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/computacao/seguranca-da-informacao-desenvolvimento-uma-politica-seguranca-informacao.htm>.

(Acessado em 04/09/2018).

PALMA, F. Sistema de Gestão de Segurança da Informação

(SGSI). 2016. <https://www.portaogsti.com.br/2016/12/sistema-de-gestao-de-seguranca-da-informacao-sgsi.html>. (Acessado em 08/09/2018).

DUARTE, D. ITIL – Resumo de Gerenciamento de Disponibilidade. 2013. <https://www.purainfo.com.br/itil/itil-gerenciamento-de-disponibilidade/>. (Acessado em

09/09/2018).

MACEDO, M. O novo mundo das tecnologias de informação e comunicação. 2016. <https://www.diegomacedo.com.br/processo-de-gerenciamento-da-disponibilidade/>.

(Acessado em 09/09/2018).

CANAVER, G. ITIL Foundation – Processos do Desenho de Serviço – Gerenciamento de Disponibilidade.

2014. <https://gustavocanaver.wordpress.com/tag/gerenciamento-de-disponibilidade/>. (Acessado em 07/09/2018).

DUARTE, D. ITIL – Resumo de Gerenciamento de continuidade de serviço de TI.

2013. <https://www.purainfo.com.br/itil/itil-resumo-de-gerenciamento-de-continuidade-de-servico-de-ti/>. (Acessado em 07/09/2018)

INFRA.ITIL – Quais os benefícios em seguir processos de gerenciamento de serviços de TI?

2017. <https://paea.com.br/quais-os-beneficios-em-seguir-processos-de-gerenciamento-de-servicos-de-ti/>. (Acessado em 08/09/2018).

MACEDO, M. O novo mundo das tecnologias de informação e comunicação.

2016. <https://www.diegomacedo.com.br/processo-de-gerenciamento-da-continuidade-do-servico-de-ti/>. (Acessado em 12/09/2018).