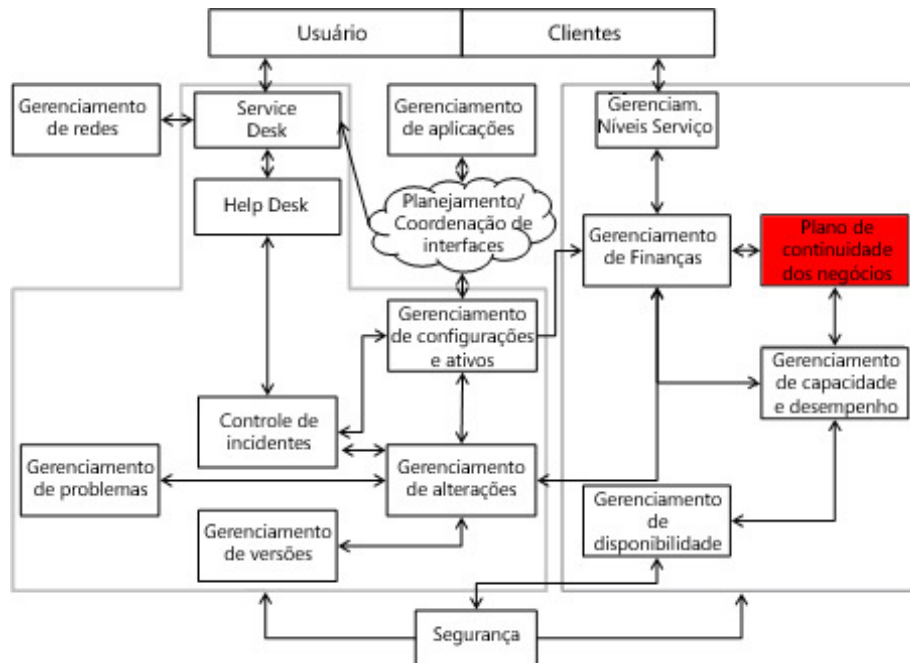


Gerenciamento da Continuidade de Serviços de TI

O processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI pesquisa, desenvolve e implanta as opções de recuperação quando uma interrupção de um serviço atinge um ponto definido.

O cliente decide a opção que será utilizada e forma parte dos acordos de níveis de serviço.

A figura a seguir mostra onde está o processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI e a relação com outros processos.



O **objetivo** do Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI é planejar, cobrir e recuperar-se de uma crise de TI que necessite que o trabalho seja movido a um sistema alternativo de forma transparente.

Atualmente os ambientes de negócio são altamente competitivos, as organizações são julgadas pela sua habilidade em continuar operando e proporcionando serviços. O gerenciamento de continuidade se preocupa com a habilidade de uma empresa em continuar proporcionando um nível de serviços de TI acordado e pré-determinado, para suportar os requerimentos mínimos do negócio.

O Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI pode nos **beneficiar** da seguinte forma:

- Melhor gerenciamento de riscos
- Credibilidade organizacional
- Vantagem competitiva
- Recuperação dos sistemas de TI de uma forma controlada
- Interrupção mínima do negócio

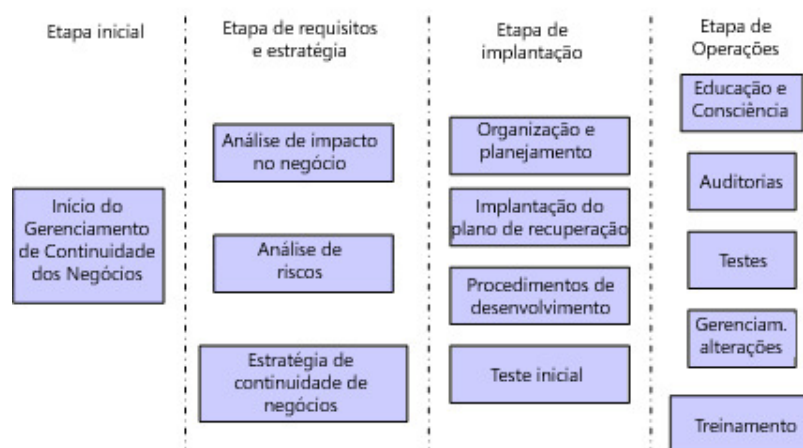
Estabelecendo a linguagem no Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI - Conceitos

Nesta seção estabeleceremos uma linguagem comum de termos utilizados no Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI.

- **Crise:** Uma situação não planejada na qual se espera que um ou mais serviços de TI não estejam disponíveis por um tempo superior aos limites dos valores acordados com o cliente
- **Recuperação gradual (ou Cold Standby):** Recuperação de uma crise através do fornecimento de um ambiente similar, mas que ainda não está pronto para recuperar o serviço. Isto é parte do contato de um desastre, que fornecerá o equipamento adequado para um determinado lugar.
- **Recuperação intermediária (ou Warm Standby):** Recuperação através de um site com o equipamento adequado e pronto para recuperar o serviço.
- **Recuperação imediata (ou Hot Standby):** Recuperação através da duplicidade de sistemas funcionando de forma paralela e remota. Este tipo de recuperação pode ser cara, porém onde o nível crítico para o negócio é muito alto, será necessária.

Atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

O processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI apresenta 4 etapas executadas durante as atividades do processo. A figura a seguir mostra essas etapas:



Etapa Inicial

As atividades consideradas na primeira etapa dependem da distância das instalações de contingência aplicada na empresa. A única forma de implantar um gerenciamento de continuidade efetivo é através da identificação dos processos críticos do negócio e da análise e coordenação da infra-estrutura e serviços de TI que os suportam.

A organização do processo cobre todo o processo e está formada pelas seguintes atividades:

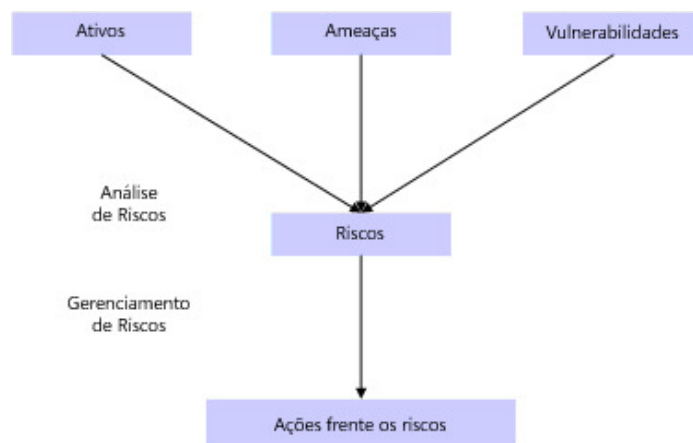
- Definição de políticas
- Definição de termos de referência e alcance
- Recursos alocados
- Definição da organização do projeto e estrutura de controle
- Contrato do projeto e plano de qualidade

Etapa de Requerimentos e estratégia

Esta etapa fornece a base do gerenciamento de continuidade e é um componente crítico para determinar a reação de uma empresa durante as interrupções do negócio ou desastres e o custo

implicado. Caso a análise de requerimentos seja incorreta ou for esquecida a informação chave, pode apresentar graves consequências na efetividade do mecanismo de gerenciamento de continuidade.

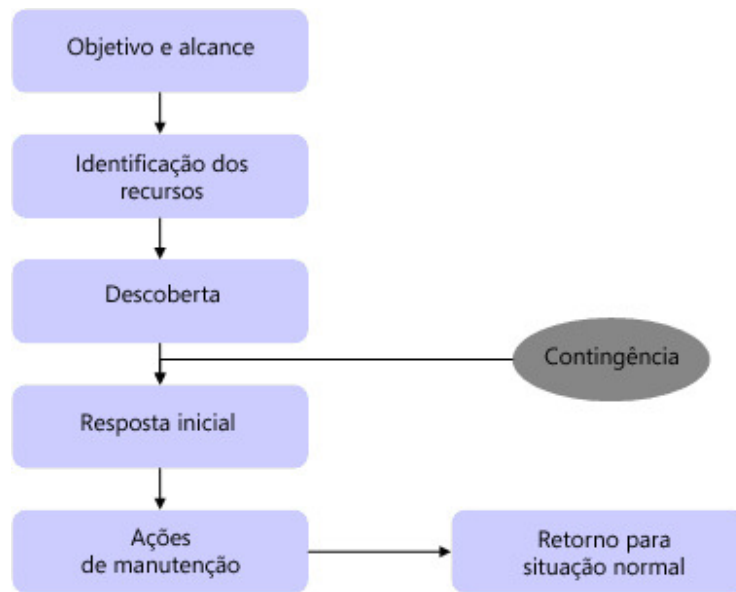
- Análise de impacto no negócio
- Processos críticos do negócio
- Danos potenciais ou perdas
- Grau de dano ou perda e como será escalado
- Habilidades do pessoal e instalações necessárias para ativar as funções críticas
- Prejuízos financeiros e custos adicionais
- Avaliação do risco
- Identificação dos riscos
- Avaliação dos níveis de vulnerabilidade e risco
- Estratégia de continuidade do negócio
- Medidas de redução de riscos
- Eliminação de pontos de falha
- Maiores controles de segurança física e lógica
- Opções de recuperação



Etapas de Implantação

Esta etapa está formada pelos seguintes processos:

- Estabelecer a organização e desenvolver o plano de implantação
- Implantar contratos de espera
- Implantar medidas de redução de riscos
- Desenvolver planos de recuperação de TI
- Desenvolver os procedimentos
- Realização de testes iniciais



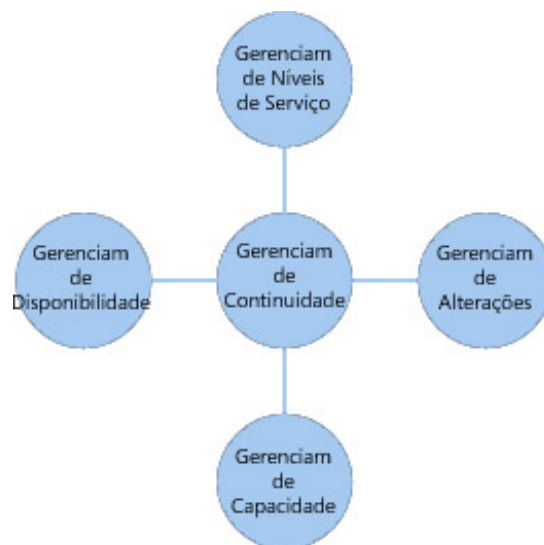
Etapa de Operação

Depois de finalizar a implantação é necessário garantir que o processo seja mantido como parte do negócio. Isto é conseguido graças ao gerenciamento operacional, incluindo:

- Educação e conhecimento
- Capacitação
- Revisão
- Prova
- Controle de alterações
- Garantia de qualidade

Relação do processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI com outros processos

Cada um dos processos de Gerenciamento de Entrega e Suporte de Serviços e Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI apresenta relação com outros processos. A figura a seguir mostra esta relação.



O gerenciamento de continuidade interage com outros serviços de TI:

- Gerenciamento de Nível de Serviços - Entendimento das obrigações da entrega de serviços de TI
- Gerenciamento de Disponibilidade - Medidas de redução de riscos para manter o negócio em operação.
- Gerenciamento de Configuração - Definindo o núcleo da infra-estrutura de TI
- Gerenciamento de Capacidade - Garantir que os requerimentos do negócio sejam totalmente cobertos graças aos recursos apropriados de TI
- Gerenciamento de Alterações - Garantir a exatidão do plano de contingência estabelecendo processos e revisando-os regularmente
- Gerenciamento de Incidentes - Revisão de incidentes históricos relacionados com a continuidade

Atribuições e responsabilidades

O objetivo desta seção é proporcionar a descrição de cada uma das atribuições que influenciam no processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI.

Gerente de Continuidade de Serviços de TI

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI.

Responsabilidades

- Garantir o cumprimento da Continuidade de Serviços de TI
- Garantir a melhoria contínua dos serviços
- Informar serviços à diretoria
- Implantar novos serviços
- Realizar auditoria dos serviços

Competências

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

- Experiência no gerenciamento de negócios.
- Fundamentos de ITIL ou *Practitioner* no ITIL (Módulo *IT Service Continuity*)
- Inglês fluente

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Facilidade de comunicação
- Capacidade de trabalho em equipe
- Conhecimento e experiência em Infra-estrutura da organização
- Conhecimento da organização

Coordenador de Continuidade de Serviços de TI

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI e informar o Gerente de Continuidade de Serviços de TI

Responsabilidades

- Realizar análises de riscos
- Realizar análises de impacto no negócio
- Selecionar o desenho do tipo de recuperação que será utilizada
- Realizar e executar testes do plano de recuperação

Competências

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI
- Experiência no gerenciamento de negócios
- Fundamentos de ITIL ou *Practitioner* no ITIL (Módulo *IT Service Continuity*)
- Inglês fluente

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Fatores críticos de sucesso

Os fatores importantes para atingir o sucesso no processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI são:

- Realizar análises de riscos para o plano de contingências
- O plano de contingências deve estar alinhado com os termos do negócio e TI
- Realizar uma análise financeira para realizar o plano de contingências
- Executar testes do plano de contingências

Custos relacionados com o processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

Existem alguns custos associados com o processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI, tais como:

- Custos de pessoal, como salários, capacitação, custos de recrutamento e consultoria.
- Custos de suporte da ferramenta para monitoramento e relatórios.
- Custos do hardware onde são executadas as ferramentas de habilitação do processo.

- Custos de infra-estrutura para o plano de contingências.