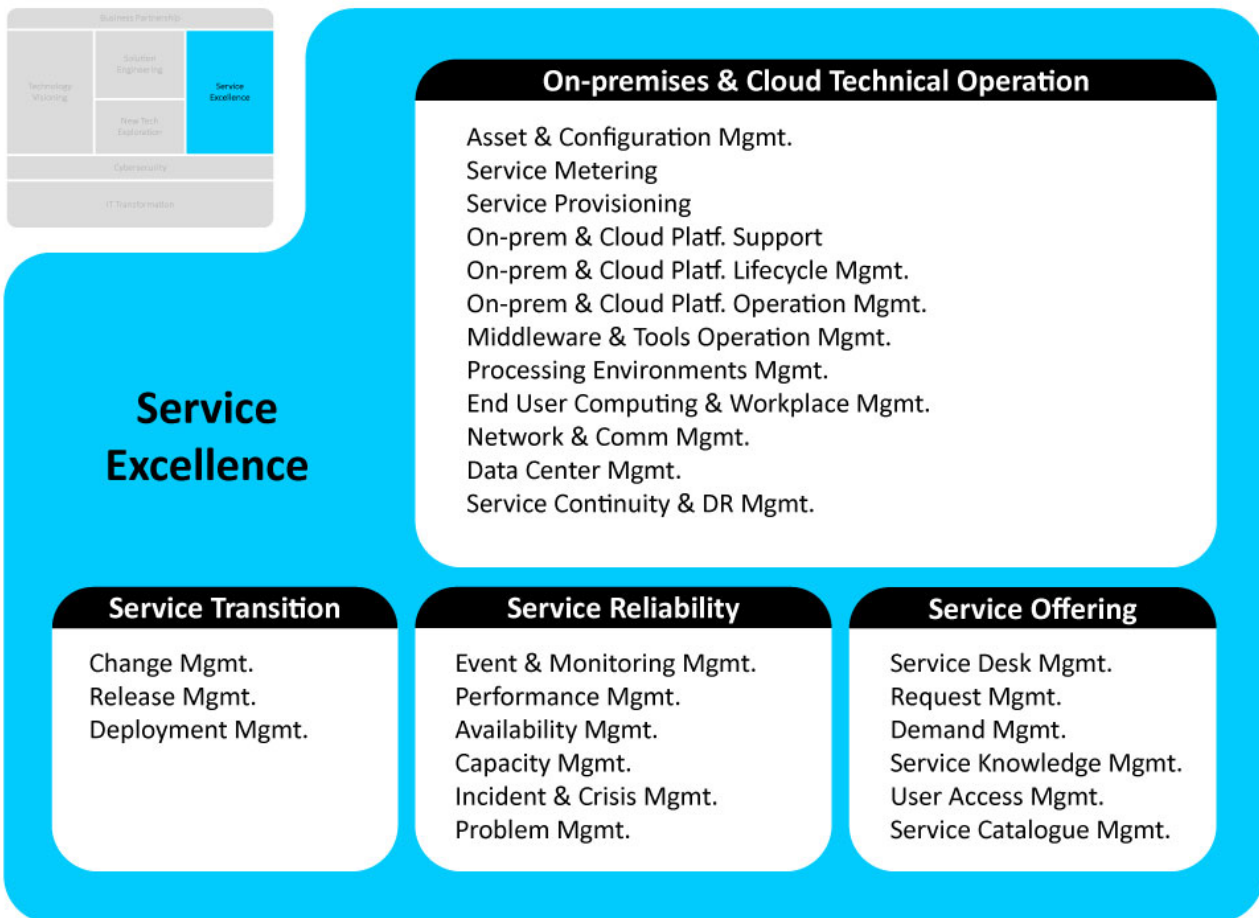




What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



A camada Service Excellence do CIO Codex Capability Framework é dedicada a assegurar a entrega e operação contínua de serviços de TI de alta qualidade, a promovendo como uma provedora de serviços.

Esta camada enfatiza a importância das transições de serviço sem interrupções e a previsibilidade das implantações, alinhando-se à cultura de Site Reliability Engineering (SRE) para garantir monitoramento proativo e gestão da capacidade e performance dos sistemas.

O compromisso com a melhoria contínua é primordial nesta camada, focando em reduzir a incidência de incidentes e crises, mas também estabelecendo uma organização capaz de responder de maneira eficaz e eficiente quando tais eventos

ocorrem.

A prestação de serviços é otimizada através de canais diversos, com ênfase no autoatendimento e automação, para melhorar a experiência geral do usuário e a eficiência operacional.

A capacidade técnica é ampliada para abranger tanto ambientes on-premises quanto na nuvem, gerenciando todo o ciclo de vida dos ativos de infraestrutura e plataformas de middleware, e enfatizando a produtividade e a qualidade no desenvolvimento e na gestão de ambientes computacionais.

Essa camada apresenta como conteúdo complementar o detalhamento de cada uma de suas macro capabilities e capabilities conforme abaixo, cada qual explorada em um item específico do CIO Codex Framework IT Reference Model:

Service Transition: Garantindo que as mudanças nos serviços de TI desenvolvidas a partir das competências de Solution Development sejam implementadas de forma eficaz e eficiente, minimizando os riscos e impactos sobre as operações cotidianas, atendendo aos requisitos definidos e às expectativas dos stakeholders:

- **Change Management:** Esta capability foca na gestão eficaz de mudanças nos serviços de TI. Inclui o planejamento, monitoramento e execução de mudanças para minimizar o impacto sobre os usuários finais e as operações do negócio. Envolve a avaliação de riscos, a comunicação efetiva das mudanças e a garantia de que todas as alterações sejam implementadas de forma controlada e documentada.
- **Release Management:** Dedicada à gestão e coordenação de lançamentos de software e outras alterações no ambiente de TI. Esta capability assegura que todas as versões sejam cuidadosamente planejadas, testadas e implementadas de maneira a garantir a estabilidade do ambiente de TI e a continuidade dos serviços de negócios.
- **Deployment Management:** Foca no gerenciamento dos processos de implantação de sistemas de TI, garantindo que novos softwares, atualizações ou configurações sejam distribuídos de maneira eficaz e eficiente. Esta capability envolve a coordenação das atividades de implantação, verificação da integridade e

funcionamento após a implementação e a minimização de interrupções durante o processo.

Service Reliability, Focando em manter a estabilidade operacional e otimizar o desempenho dos serviços de TI, garantindo que eles estejam disponíveis, resilientes e eficientes:

- **Event & Monitoring Management:** Esta capability foca na supervisão contínua dos sistemas de TI, identificando e respondendo a eventos que afetem a operação e desempenho dos serviços. Inclui o monitoramento proativo para detectar e prevenir incidentes antes que eles ocorram, garantindo a confiabilidade e disponibilidade dos sistemas.
- **Performance Management:** Dedicada à gestão do desempenho dos serviços de TI. Esta capability envolve a análise contínua dos indicadores de desempenho, identificando áreas para otimização e implementando melhorias para garantir que os serviços de TI atendam ou superem as expectativas e necessidades dos negócios.
- **Availability Management:** Foca na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis conforme as necessidades do negócio. Inclui o planejamento e a implementação de estratégias para maximizar a disponibilidade dos sistemas, reduzindo o tempo de inatividade e assegurando a continuidade dos serviços.
- **Capacity Management:** Trata do planejamento e gerenciamento da capacidade dos recursos de TI, assegurando que haja capacidade suficiente para atender às demandas atuais e futuras do negócio. Esta capability envolve a análise de tendências, a previsão de necessidades futuras e a otimização do uso de recursos.
- **Incident & Crisis Management:** Esta capability é responsável pela gestão eficaz de incidentes e crises, assegurando uma rápida resposta, minimizando o impacto nos negócios e restaurando os serviços o mais rápido possível. Inclui a coordenação de equipes, comunicação com stakeholders e análise pós-incidente para prevenir recorrências.

- **Problem Management:** Foca na identificação e resolução de problemas subjacentes que causam incidentes recorrentes ou significativos. Esta capability visa eliminar as causas raízes de falhas para melhorar a qualidade e a confiabilidade dos serviços de TI, prevenindo incidentes futuros.

Service Offering: Garantindo que os serviços de TI sejam acessíveis, compreensíveis e alinhados com as necessidades específicas dos usuários e do negócio:

- **Service Desk Management:** Esta capability é fundamental para fornecer um ponto central de contato entre os usuários finais e a equipe de TI. Envolve a gestão do suporte técnico, tratamento de consultas e problemas, e o fornecimento de uma resposta rápida e eficaz para garantir a satisfação do usuário e a continuidade dos serviços de negócios.
- **Request Management:** Foca na gestão eficiente das solicitações de serviço dos usuários, incluindo requisições de mudanças, acessos ou novos recursos. Esta capability garante que todas as solicitações sejam processadas de forma organizada, transparente e em tempo hábil, contribuindo para a eficiência operacional.
- **Demand Management:** Dedicada à previsão e gestão da demanda por serviços de TI. Envolve o entendimento e a análise das necessidades atuais e futuras dos usuários e negócios, ajustando os recursos e capacidades de serviço para atender a essas demandas eficazmente.
- **Service Knowledge Management:** Esta capability envolve a gestão e compartilhamento de conhecimentos relacionados aos serviços de TI. Inclui a documentação de procedimentos, soluções de problemas e informações relevantes, facilitando a resolução de incidentes e o suporte eficaz aos usuários.
- **User Access Request Management:** Foca na gestão dos pedidos de acesso dos usuários aos sistemas e serviços de TI. Assegura que todos os acessos sejam concedidos conforme as políticas de segurança e conformidade, e que os direitos de acesso sejam

revistos e ajustados conforme necessário.

- **Service Catalogue Management:** Trata da criação e manutenção de um catálogo de serviços de TI, que descreve todos os serviços disponíveis para os usuários. Esta capability é essencial para informar os usuários sobre o que esperar dos serviços de TI, incluindo detalhes sobre a disponibilidade, os processos de requisição, os SLAs e as responsabilidades associadas.

On-premises & Cloud Technical Operation: Assegurando que a infraestrutura de TI da organização seja confiável, segura e capaz de suportar as operações de negócios atuais e futuras:

- **Service Continuity & Disaster Recovery Management:** Dedicada à gestão da continuidade dos serviços e recuperação de desastres. Esta capability assegura que existam planos e processos robustos para manter as operações de TI durante e após eventos adversos, minimizando interrupções e perdas.
- **Asset & Configuration Management:** Foca na gestão eficiente dos ativos de TI e suas configurações. Esta capability envolve a manutenção de registros precisos dos ativos, gerenciamento de inventário, além do controle de configurações para assegurar a integridade e a rastreabilidade dos recursos de TI.
- **Service Metering:** Dedicada à medição e monitoramento do uso de serviços de TI, tanto em ambientes on-premises quanto na nuvem. Esta capability permite a avaliação precisa do consumo de recursos, facilitando a alocação de custos e o planejamento de capacidade.
- **Service Provisioning:** Envolve o rápido e eficiente provisionamento de recursos e serviços de TI, assegurando que as necessidades dos usuários e negócios sejam atendidas prontamente. Inclui a automação de processos para agilizar a entrega de serviços.
- **On-premises & Cloud Platform Support:** Foca no suporte

técnico para plataformas on-premises e na nuvem, garantindo que elas operem eficientemente e sem interrupções. Esta capability é crucial para a manutenção da estabilidade e desempenho dos ambientes de TI.

- **On-premises & Cloud Platform Lifecycle Management:** Trata da gestão do ciclo de vida das plataformas, tanto on-premises quanto na nuvem, incluindo upgrades, manutenção e eventual desativação. Assegura que as plataformas se mantenham atualizadas, seguras e alinhadas com as necessidades do negócio.
- **On-premises & Cloud Platform Operation Management:** Dedicada à gestão operacional das plataformas on-premises e na nuvem. Esta capability engloba atividades como monitoramento, ajuste de desempenho e gestão de incidentes, garantindo a eficiência operacional contínua.
- **Middleware & Tools Operation Management:** Foca na gestão de middleware e ferramentas operacionais. Envolve a monitorização e manutenção destes componentes críticos, garantindo que eles estejam otimizados para suportar aplicações e serviços de TI.
- **Processing Environments Management:** Esta capability trata da gestão de ambientes de processamento, incluindo ambientes de teste e homologação, além do ambiente de produção. Assegura que esses ambientes (tanto aqueles na modalidade on-premises quanto aqueles em cloud) sejam configurados adequadamente e mantenham a integridade necessária para o desenvolvimento e a operação de sistemas.
- **End User Computing & Workplace Management:** Dedicada à gestão do ambiente de computação do usuário final e do local de trabalho. Inclui a manutenção de dispositivos, aplicativos e serviços que os usuários finais utilizam, assegurando uma experiência de usuário eficiente e produtiva.
- **Network & Communications Management:** Foca na gestão das redes e comunicações, garantindo a conectividade robusta e

segura dentro da organização e com o mundo externo. Esta capability é essencial para o suporte à colaboração, ao acesso a serviços e à operação eficiente dos negócios.

- **Data Center Management:** Trata da gestão eficiente dos data centers, incluindo a infraestrutura física e os recursos de computação. Esta capability envolve a manutenção, segurança e otimização dos data centers para garantir a continuidade e a eficiência dos serviços de TI.
- **Service Continuity & Disaster Recovery Management:** Dedicada à gestão da continuidade dos serviços e recuperação de desastres. Esta capability assegura que existam planos e processos robustos para manter as operações de TI durante e após eventos adversos, minimizando interrupções e perdas.