

## 8- Habilitador 2/ Processos 6

### Transcrição

Sejam bem-vindos a mais uma aula sobre os processos dos habilitadores!

Nesta etapa apresentaremos os processos compreendidos no domínio **DSS (*Delivery, Service, Support*) - Entrega, Serviço e Suporte** da TI.

### DSS 01 - Gerenciar as Operações

Gerenciar as operações significa coordenar e executar as atividades e procedimentos operacionais. Esse gerenciamento deve ser entendido como um **processo central**, pois ele reúne outros processos como os de serviço e de suporte em TI. As práticas que devem ser aplicadas são:

- realização de procedimentos operacionais;
- gerenciamento de serviços terceirizados;
- monitoramento da infraestrutura de TI;
- gerenciamento do ambiente;
- gerenciamento das instalações físicas.

### DSS 02 - Gerenciar Requisições de Serviços e Incidentes

A requisição de serviços está relacionada a serviços previamente estabelecidos que serão requisitados pelo cliente. Um dos objetivos do gerenciamento é o de fornecer respostas rápidas e eficazes às solicitações dos usuários, pois os incidentes são acontecimentos não planejados, mas que também devem ser gerenciados. As práticas do gerenciamento das requisições, serviços e incidentes são:

- definir esquema de classificação de requisitos;
- registrar e classificar incidentes;
- atender a requisitos;
- investigar e diagnosticar incidentes;
- encerramento das requisições e rastrear status.

### DSS 03 - Gerenciar Problemas

O gerenciamento de problemas está relacionado com incidentes causados na estrutura, para resolver o problema é necessário gerenciar e classificar problemas e também suas causas raízes. Podemos fazer isso por meio das seguintes práticas:

- identificar e classificar problemas;
- investigar e diagnosticar;
- registrar erros conhecidos;
- resolver e encerrar problemas e realizar gerenciamento proativo.

## DSS 04 - Gerenciar a Continuidade

Significa estabelecer e manter um plano para responder a incidentes e interrupções. As práticas associadas são:

- definir práticas de continuidade;
- manter uma estratégia;
- desenvolver e implementar resposta;
- conduzir treinamento do plano;
- gerenciar preparativos de backup;
- conduzir revisões pós recuperação.

## DSS 05 - Gerenciar Serviços de Segurança

Trata-se da proteção das informações da organização para mantê-las em níveis de risco aceitáveis. Para isso é necessário:

- proteger as empresas contra o malware;
- gerenciar segurança de rede;
- gerenciar segurança de endpoint;
- gerenciar identidade e acesso;
- gerenciar acessos físicos;
- gerenciar documentos;
- monitorar a infraestrutura.

## DSS 06 - Gerenciar os Controles de Processos de Negócio

Gerenciar os controles de processos de negócio significa definir e manter controles dos processos associados à empresa. Para isso é preciso:

- alinhar atividades de controle;
- controlar o processamento de informações;
- gerenciar papéis e responsabilidades;
- gerenciar erros e execuções;
- assegurar rastreabilidade e manter seguros os ativos.