

**CONCORRÊNCIA AA Nº 05/2009 – BNDES**  
**ANEXO X – PROJETO BÁSICO: DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE TI**

**1. PI06 – TI**

**1.1. Processos a serem Atendidos pelos APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**

Os seguintes processos do **MACROPROCESSO** PI06 – TI deverão estar contemplados nos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**: Gerar Estratégia de TI, Planejar Inovação e Soluções de TI, Planejar Arquitetura de TI, Gerenciar Melhoria Contínua da TI, Gerenciar Demandas, Gerenciar Demanda por Serviços de TI, Manter Arquitetura de TI, Desenvolver e Manter *Software*, Desenvolver e Manter *Software*, Gerenciar Capacidade, Gerenciar Disponibilidade, Gerenciar Continuidade dos Serviços de TI, Gerenciar Segurança da Informação, Planejar e Suportar a Transição, Gerenciar Liberação e Implantação, Avaliar Mudanças, Validar e Testar Serviços.

OBS: Os outros processos serão contemplados pela implementação de uma ferramenta de mercado, a ser adquirida por outro Programa de Aquisição, referenciando a um *software* de suporte às atividades e processos de TI.

A seguir, o detalhamento de cada um dos processos a serem contemplados nos **APLICATIVOS DESENVOLVIDOS**:

### 1.1.1. Gerar Estratégia de TI

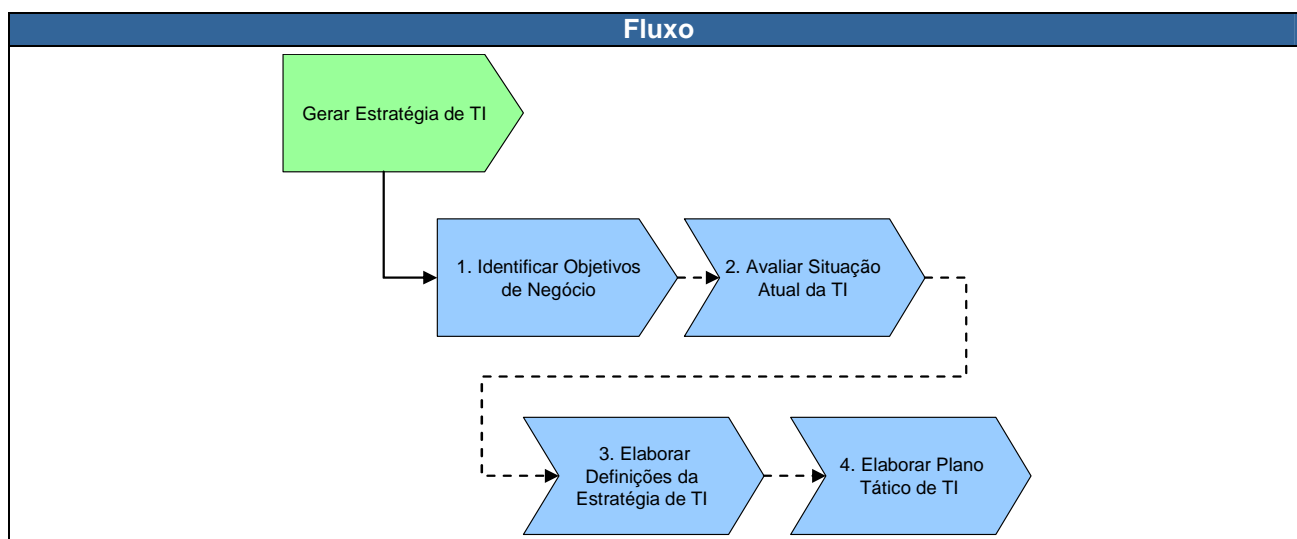
Descrição do Processo
Desenvolver os planos estratégico e tático de TI que sustente a estratégia de negócio do BNDES.

Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar Objetivos de Negócio;</li> <li>2. Avaliar Situação Atual da TI;</li> <li>3. Elaborar Definições da Estratégia de TI (incluindo a elaboração do plano estratégico de TI);</li> <li>4. Elaborar Plano Tático TI.</li> </ol>

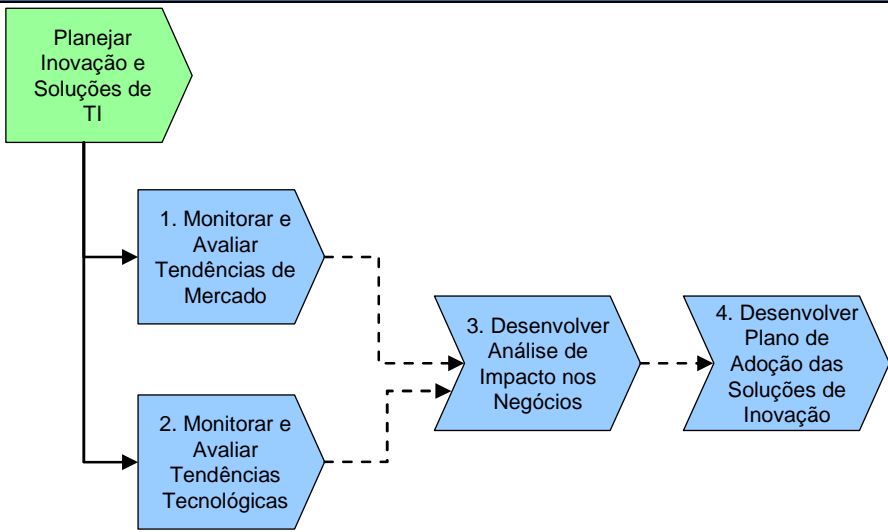
Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PI01 - Planejamento e Apoio a Gestão<sup>1</sup>;</li> <li>▪ Gerenciar Portfólio de Serviços de TI;</li> <li>▪ Gerenciar Melhoria Contínua da TI;</li> <li>▪ Planejar Arquitetura de TI;</li> <li>▪ Projetar Infraestrutura de TI;</li> <li>▪ Planejar Inovação e Soluções de TI;</li> <li>▪ Gerenciar Demandas;</li> <li>▪ Gerenciar Demanda por Serviços de TI.</li> </ul>

<sup>1</sup> Processo Corporativo

Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plano Estratégico de TI;</li> <li>▪ Plano Tático de TI.</li> </ul>



### 1.1.2. Planejar Inovação e Soluções de TI

Descrição do Processo
Manter alinhadas as estratégias de TI com as novas soluções tecnológicas e de mercado, fornecendo insumos para o processo de Gerar Estratégia de TI e atendendo às diretrizes deste planejamento.
Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitorar e Avaliar Tendências de Mercado;</li> <li>2. Monitorar e Avaliar Tendências Tecnológicas;</li> <li>3. Desenvolver Análise de Impacto das Tendências de Mercado e Tecnológicas nos Negócios;</li> <li>4. Desenvolver Plano de Adoção das Soluções de Inovação.</li> </ol>
Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerar Estratégia de TI;</li> <li>▪ Planejar Arquitetura de TI.</li> </ul>
Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tendências de mercado e tecnológicas;</li> <li>▪ Plano de adoção das soluções de inovação.</li> </ul>
Fluxo
 <pre> graph LR     A[Planejar Inovação e Soluções de TI] --&gt; B[1. Monitorar e Avaliar Tendências de Mercado]     A --&gt; C[2. Monitorar e Avaliar Tendências Tecnológicas]     B -.-&gt; D[3. Desenvolver Análise de Impacto nos Negócios]     C -.-&gt; D     D --&gt; E[4. Desenvolver Plano de Adoção das Soluções de Inovação] </pre>

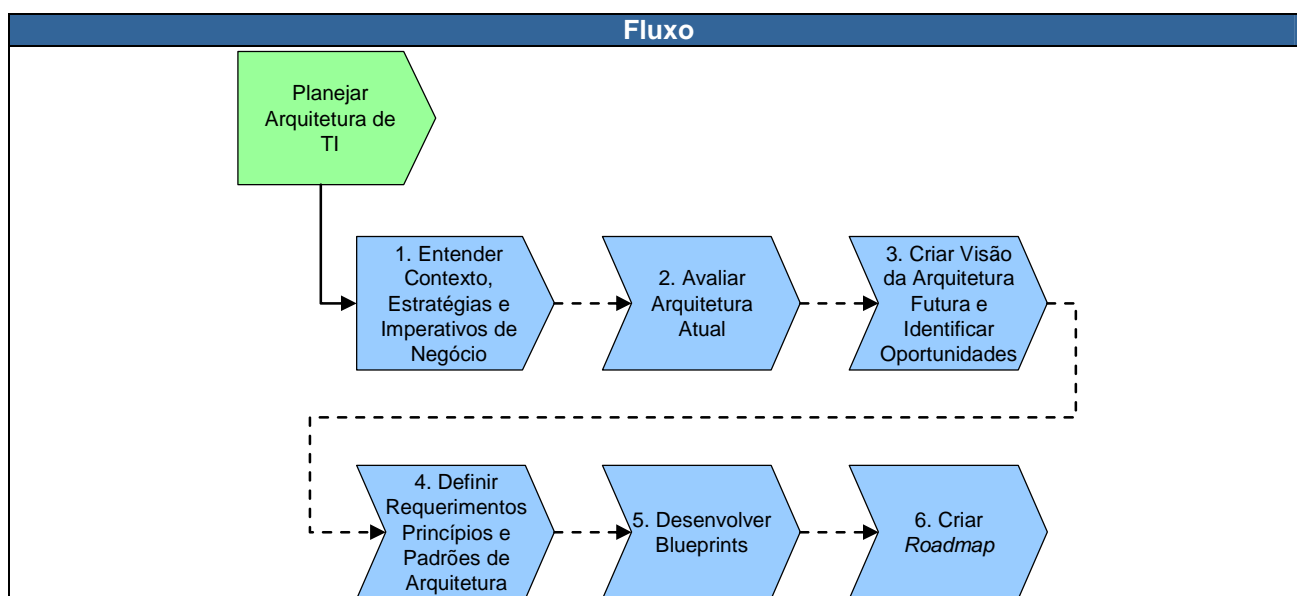
### 1.1.3. Planejar Arquitetura de TI

Descrição do Processo
Fornecer uma visão corporativa da arquitetura de TI, buscando alinhamento da arquitetura com as estratégias e objetivos do negócio, usando como princípios as boas práticas para o desenvolvimento de uma arquitetura tecnológica.

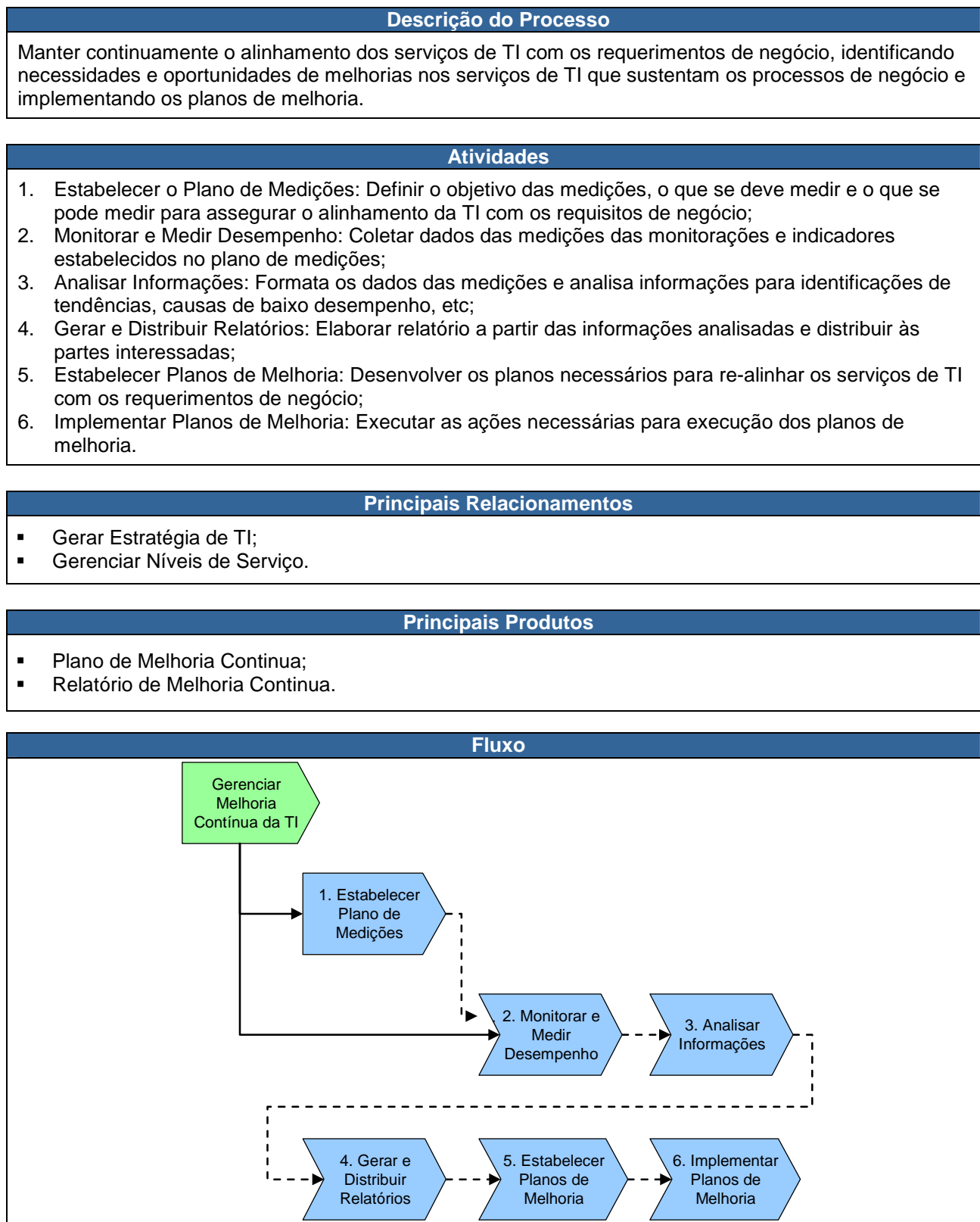
Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entender Contexto, Estratégias e Imperativos de Negócio;</li> <li>2. Avaliar Arquitetura Atual;</li> <li>3. Criar Visão da Arquitetura Futura e Identificar Oportunidades;</li> <li>4. Definir Requerimentos, Princípios e Padrões de Arquitetura;</li> <li>5. Desenvolver <i>Blueprints</i> (processo, informação, aplicação e tecnologia);</li> <li>6. Criar <i>Roadmap</i>.</li> </ol>

Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerar Estratégia de TI;</li> <li>▪ Gerenciar Demandas;</li> <li>▪ Manter Arquitetura de TI;</li> <li>▪ Planejar Inovação e Soluções de TI.</li> </ul>

Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos e expectativas do negócio;</li> <li>▪ Avaliação da arquitetura atual;</li> <li>▪ Visão da arquitetura futura e oportunidades;</li> <li>▪ Requerimentos, princípios e padrões de arquitetura;</li> <li>▪ <i>Blueprints</i>;</li> <li>▪ <i>Roadmap</i>;</li> <li>▪ Gestão do ciclo de vida da tecnologia.</li> </ul>



#### 1.1.4. Gerenciar Melhoria Contínua da TI



### 1.1.5. Gerenciar Demandas

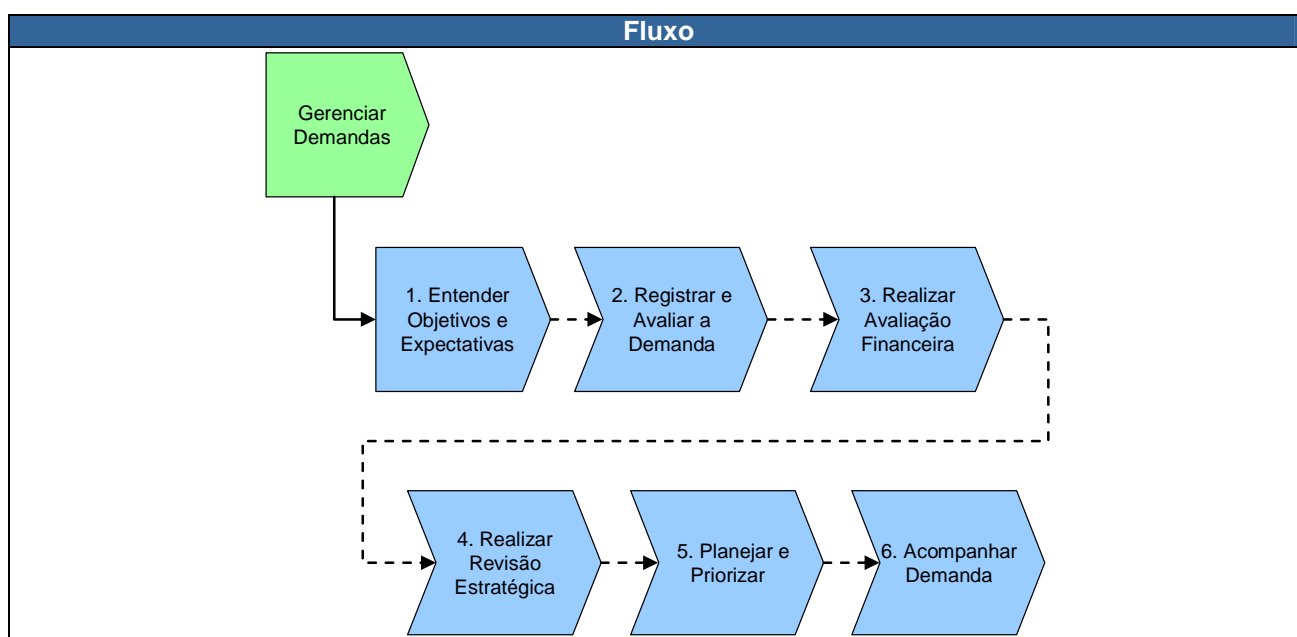
Descrição do Processo
Entender a demanda a partir das expectativas dos <i>stakeholders</i> e objetivos a serem alcançados, para alocar o investimento discricionário e gerir recursos balanceando escopo, capacidade e demanda entre as diversas áreas envolvidas.

Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entender Objetivos e Expectativas: verificar o que o solicitante deseja atingir com a demanda solicitada;</li> <li>2. Registrar e Avaliar Demanda: avaliar se a demanda está dentro do escopo do trabalho da TI, se é crítico para manter a operação, ou se é necessário para atendimento regulatório e etc;</li> <li>3. Realizar Avaliação Financeira: analisar o custo para atendimento da demanda e retorno esperado;</li> <li>4. Realizar Revisão Estratégica: avaliar como este projeto suporta as diretrizes estratégicas do negócio;</li> <li>5. Planejar e Priorizar: verificar os projetos em andamento e propostos;</li> <li>6. Acompanhar Demanda: acompanhar o progresso do atendimento da demanda e verificar se está atendendo os objetivos e expectativas do solicitante.</li> </ol>

Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>PI01 - Planejamento e Apoio a Gestão<sup>1</sup>;</li> <li>Gerar Estratégia de TI;</li> <li>Planejar Arquitetura de TI;</li> <li>Projetar <i>Software</i>;</li> <li>Gerenciar Projetos;</li> <li>Gerenciar Capacidade;</li> <li>Gerenciar Portfólio de Serviços.</li> </ul>

<sup>1</sup> Processo Corporativo

Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Previsão de suprimento / demanda;</li> <li>Estimativa de custos e planejamento;</li> <li>Priorização de Projetos.</li> </ul>



### 1.1.6. Gerenciar Demanda por Serviços de TI

#### Descrição do Processo

Entender e influenciar as demandas dos clientes por serviços de TI e o fornecimento da capacidade para atender a essas demandas.

Exemplo de utilização do Processo: Diferentes áreas e processos de negócio possuem diferentes padrões de demanda por serviços de TI. Um departamento de Contas a Pagar, por exemplo, pode ter uma maior demanda por serviços de TI todo dia 15 do mês, pois é a data de pagamento dos fornecedores, enquanto o Departamento Pessoal pode demandar mais os serviços no dia de fechamento da folha de pagamento.

#### Atividades

1. Entender os Padrões de Demanda do Negócio e dos Clientes;
2. Estabelecer os Perfis de Usuários: baseados nos papéis e responsabilidade do usuário na organização (p.e., usuários VIP);
3. Segmentar os Clientes: criar segmentos para clientes com mesmo perfil ou padrão de demanda similar;
4. Desenvolver Pacotes de Serviços: por exemplo, SLAs diferenciados, ou células de atendimento exclusivas.

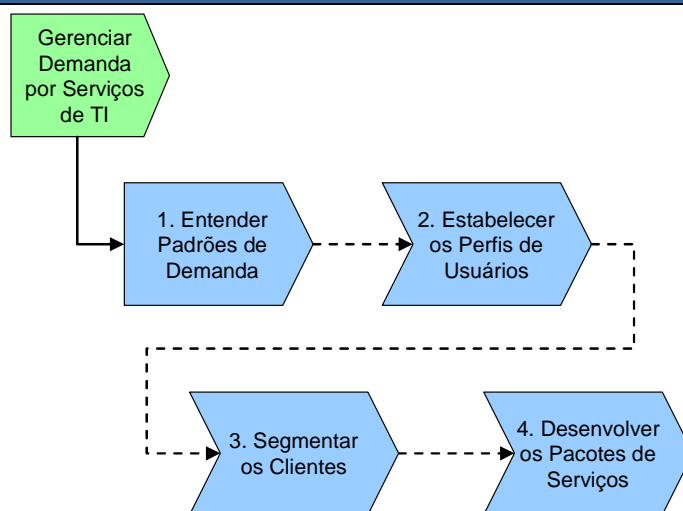
#### Principais Relacionamentos

- Gerenciar Portfólio de Serviços de TI;
- Gerenciar Catálogo de Serviços de TI;
- Gerar Estratégia de TI;
- Gerenciar Capacidade.

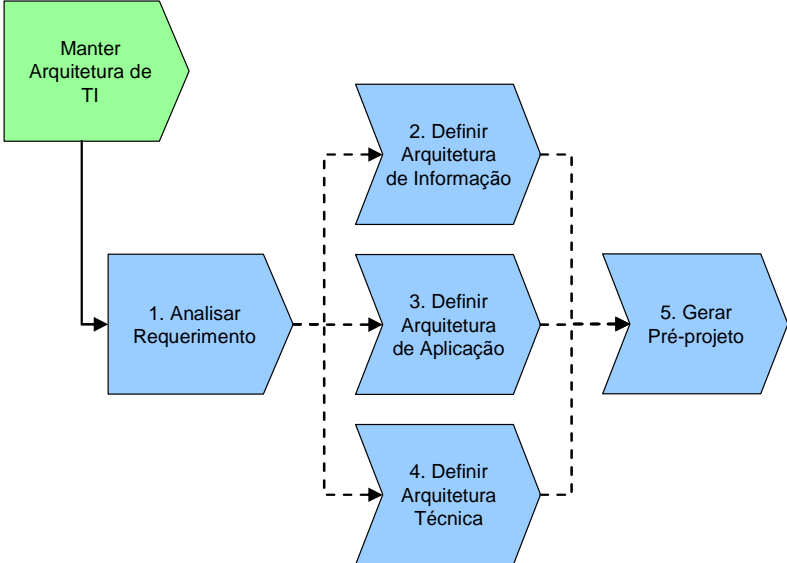
#### Principais Produtos

- Análise do Padrão de Atividade do Negócio;
- Categorização dos Perfis de Usuários.

#### Fluxo



### 1.1.7. Manter Arquitetura de TI

Descrição do Processo
<p>Analisar e atualizar os componentes de arquitetura corporativa, que necessitam de modificações devido a novas demandas provenientes da tecnologia ou do negócio.</p>
Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisar Requerimento para Mudança na Arquitetura: identificar e analisar os requisitos técnicos ou de negócio para arquitetura e avaliar a mudança e os impactos;</li> <li>2. Definir Arquitetura de Informação: descrever os tipos e as fontes de informação necessárias para suportar os processos de negócio;</li> <li>3. Definir Arquitetura de Aplicação: descrever a arquitetura da aplicação necessária para suportar os processos de negócio;</li> <li>4. Definir Arquitetura Técnica: descrever os componentes técnicos da arquitetura suportar a arquitetura de aplicação definida;</li> <li>5. Gerar Pré-projeto: gerar plano de implementação.</li> </ol>
Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerenciar Demandas;</li> <li>▪ Gerenciar Projetos;</li> <li>▪ Planejar Arquitetura de TI;</li> <li>▪ Projetar Infra-estrutura de TI;</li> <li>▪ Desenvolver e Manter <i>Software</i>;</li> <li>▪ Gerenciar Portfólio de Serviços de TI.</li> </ul>
Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desenho da arquitetura de informação;</li> <li>▪ Desenho da arquitetura de aplicação;</li> <li>▪ Desenho da arquitetura técnica;</li> <li>▪ Plano de implementação em alto nível;</li> <li>▪ TRM (Modelo Técnico de Referência).</li> </ul>
Fluxo
 <pre> graph LR     Start[Manter Arquitetura de TI] --&gt; Step1[1. Analisar Requerimento]     Step1 -.-&gt; Step2[2. Definir Arquitetura de Informação]     Step1 -.-&gt; Step3[3. Definir Arquitetura de Aplicação]     Step1 -.-&gt; Step4[4. Definir Arquitetura Técnica]     Step2 -.-&gt; Step5[5. Gerar Pré-projeto]     Step3 -.-&gt; Step5     Step4 -.-&gt; Step5     </pre>

### 1.1.8. Desenvolver e Manter Software

#### Descrição do Processo

Fornecer o conjunto de atividades necessárias para transformar requisitos do cliente em um sistema de *software*. Ele é baseado em componentes, o que significa o sistema ser construído a partir de componentes de *software* interconectados, via interfaces muito bem definidas.

#### Atividades

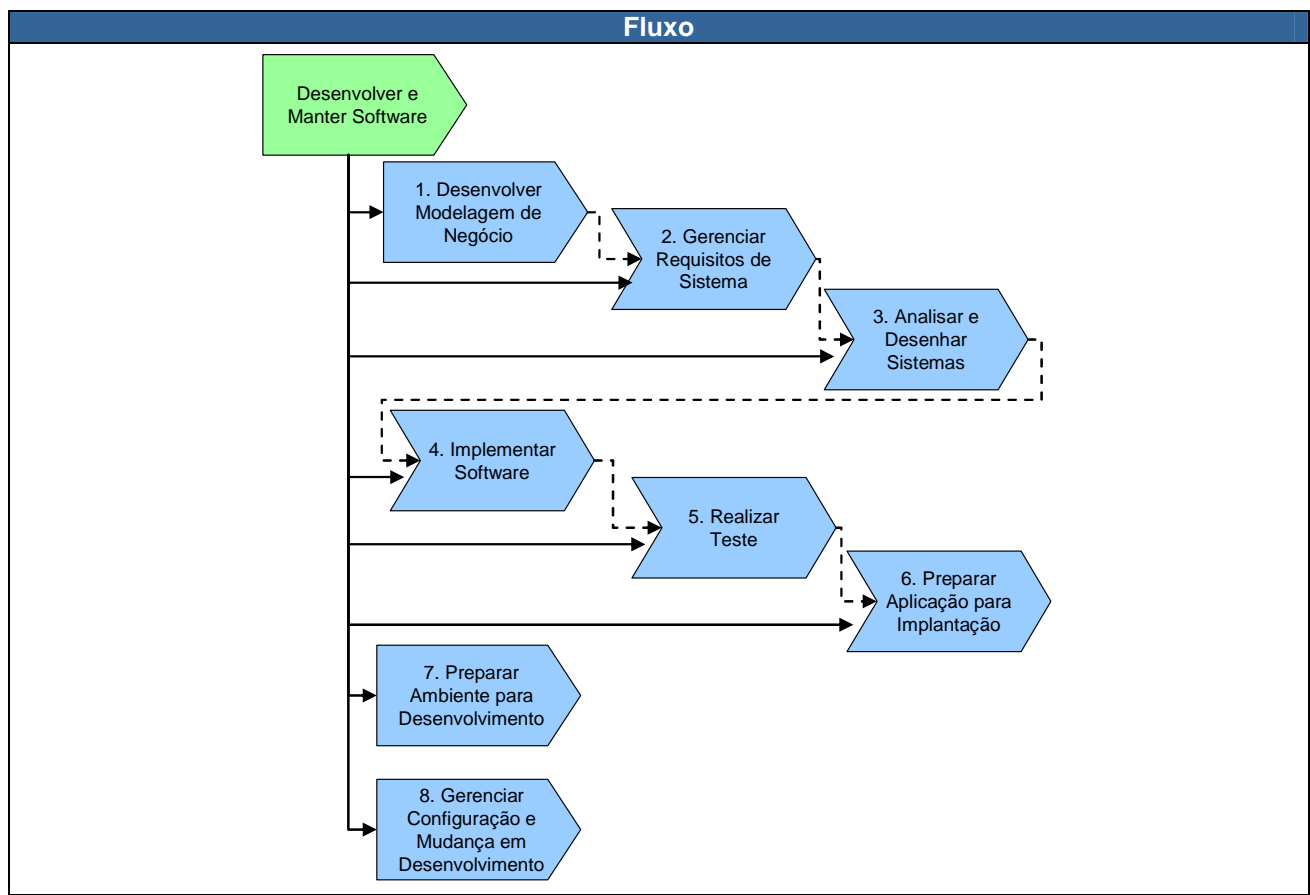
1. Desenvolver Modelagem de Negócio: mapear a organização e processos para o qual o *software* será desenvolvido, objetivando identificar todas as interfaces que o *software* possuirá e os aspectos de operação que deverá endereçar;
2. Gerenciar Requisitos de Sistema: identificar as necessidades e requerimentos dos usuários do sistema que deverão ser satisfeitas e garantir que mudanças nesses requerimentos ocorram de forma planejada, aprovada e reflitam apropriadamente no desenho e desenvolvimento do *software*;
3. Analisar e Desenhar Sistema: Transformar os requisitos identificados em um design do sistema a ser criado;
4. Implementar *Software*: construir e integrar os componentes do *software*;
5. Realizar Testes: executar testes que avaliem os componentes desenvolvidos em relação aos requerimentos identificados e design do *software*;
6. Preparar Aplicação para Implantação: garantir que todos os recursos e componentes necessários à implantação do sistema sejam disponibilizados;
7. Preparar o Ambiente para Desenvolvimento: fornecer as ferramentas e procedimentos necessários ao desenvolvimento do *software*.
8. Gerenciar Configuração e Mudança em Desenvolvimento: assegurar a preservação da integridade do produto e garantir abrangência e precisão do produto configurado.

#### Principais Relacionamentos

- Manter Arquitetura de TI;
- Gerenciar Projetos;
- Projetar *Software*;
- Gerenciar Liberação e Implantação.

#### Principais Produtos

- Novos Sistemas de *Software*;
- Versões de Atualização/Correção de Sistemas em produção;
- Manuais relacionados aos sistemas desenvolvidos;
- Documentação do *software* desenvolvido.



### 1.1.9. Gerenciar Capacidade

#### Descrição do Processo

Assegurar que as capacidades atuais e futuras de todos os componentes de TI (infra-estrutura, sistemas, pessoas, etc.) atendam às necessidades de negócio de maneira efetiva em custo e tempo.

#### Atividades

1. Analisar Requerimentos de Capacidade e Performance: entender os planos e requerimentos de negócio e transformá-los em requerimentos de capacidade e performance da infra-estrutura e serviços de TI;
2. Dimensionar a Capacidade para Novas Demandas: definir critérios para que a infra-estrutura e/ou serviços de TI atendam a requerimentos de capacidade e performance para atender novas demandas;
3. Revisar a Capacidade e Performance Atuais: avaliar constantemente a capacidade e performance dos serviços atuais para garantir que atender os requerimentos atuais e futuros;
4. Aperfeiçoar a Capacidade dos Serviços e Componentes Atuais: realização de ajustes (*tuning*), balanceamento de carga, etc., para garantir que a infra-estrutura e os serviços de TI atendam da melhor maneira possível os requerimentos de capacidade e performance;
5. Planejar Nova Capacidade: elaboração do plano de capacidade para de TI para atendimento da capacidade e performance.

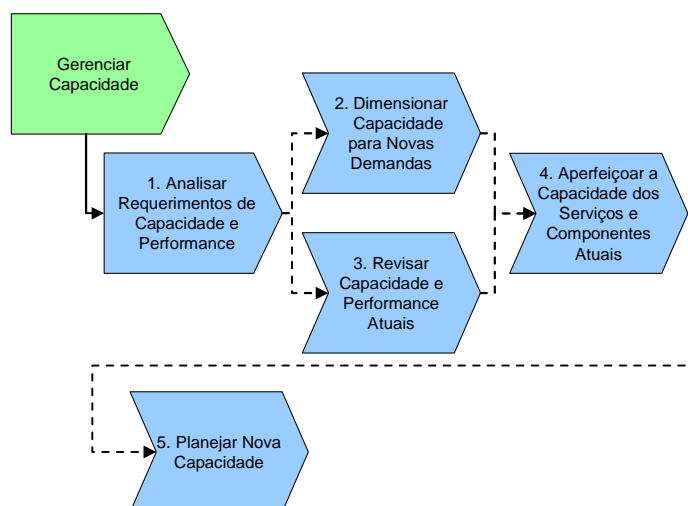
#### Principais Relacionamentos

- Gerenciar Eventos
- Gerenciar Níveis de Serviço;
- Gerenciar Disponibilidade;
- Gerenciar Catálogo de Serviços;
- Gerenciar Problemas;
- Gerenciar Continuidade dos Serviços de TI
- Gerenciar Demandas;
- Gerenciar Demandas por Serviço de TI.

#### Principais Produtos

- Plano de Capacidade;
- Análise e Relatórios de Carga de Trabalho;
- Relatórios com previsões de carga de trabalho.

#### Fluxo



### 1.1.10. Gerenciar Disponibilidade

#### Descrição do Processo

Garantir que o nível de disponibilidade dos serviços de TI é compatível ou mesmo excede as necessidades das áreas de negócio, a custos justificáveis.

#### Atividades

1. Monitorar, Medir, Analisar e Reportar Disponibilidade de Serviços e Componentes;
2. Avaliar Indisponibilidades;
3. Avaliar Requerimentos de Disponibilidade;
4. Gerenciar e Avaliar Riscos;
5. Planejar e Desenhar Serviços Novos e Alterados;
6. Implementar Contramedidas aos Riscos;
7. Revisar a Disponibilidade dos Serviços Novos e Alterados.

#### Principais Relacionamentos

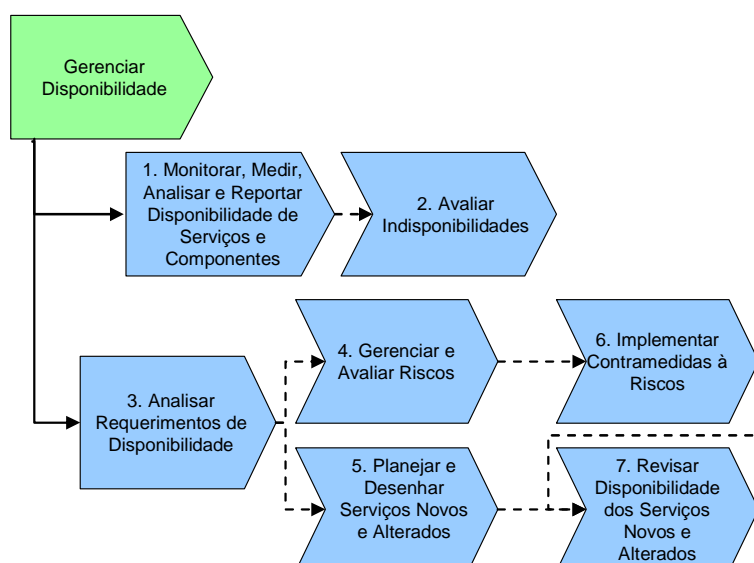
- Gerenciar Eventos;
- Gerenciar Acessos;
- Gerenciar Continuidade dos Serviços de TI;
- Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços de TI;
- Gerenciar Níveis de Serviço;
- Gerenciar Capacidade;
- Gerenciar Incidentes;
- Gerenciar Problemas;
- PI03 - Auditoria, Controles Internos e Gestão de Risco Operacional<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Processo Corporativo

#### Principais Produtos

- Planos de Disponibilidade;
- Relatórios de Disponibilidade;
- Ações de Melhorias da Disponibilidade de Componentes.

#### Fluxo



### 1.1.11. Gerenciar Continuidade dos Serviços de TI

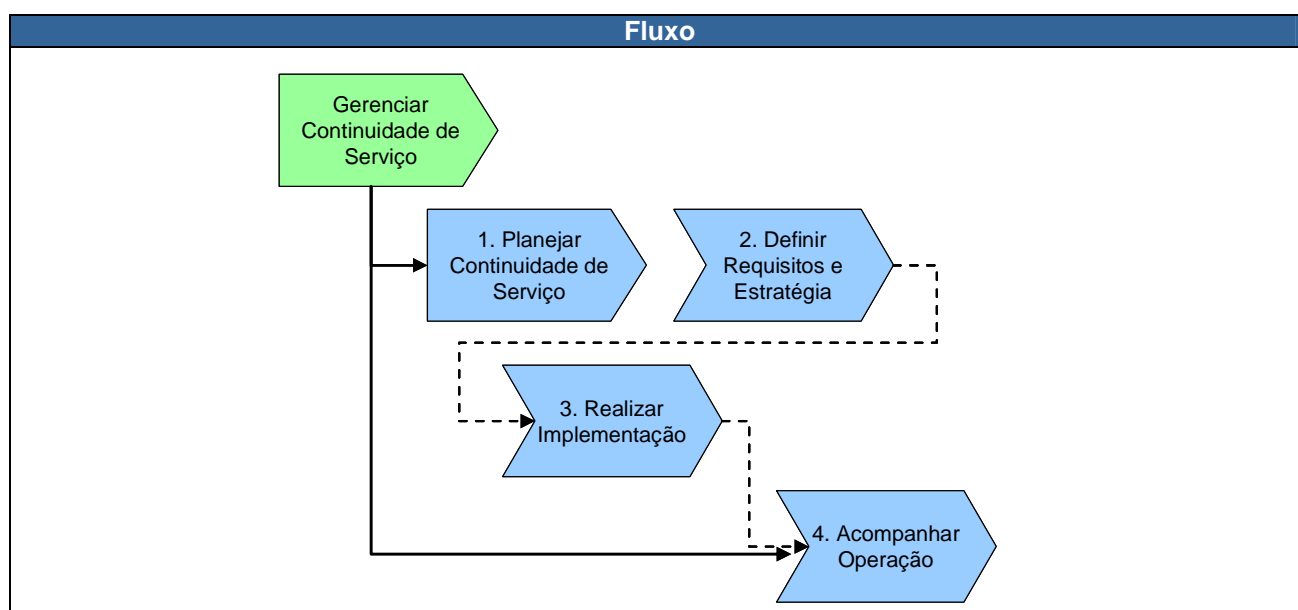
Descrição do Processo
<p>Suportar integralmente o processo de Gerenciamento de Continuidade do Negócio, assegurando que os requerimentos técnicos e instalações do serviço de TI (incluindo computadores, redes, aplicações, telecomunicações, suporte técnico e <i>Service Desk</i>) possam ser recuperados dentro do prazo requerido e concordado com o negócio.</p>

Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planejar Continuidade de Serviço;</li> <li>2. Definir Requisitos e Estratégia;</li> <li>3. Realizar Implementação;</li> <li>4. Acompanhar Operação.</li> </ol>

Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerenciar Segurança da Informação;</li> <li>▪ Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços de TI</li> <li>▪ Gerenciar Mudanças;</li> <li>▪ Gerenciar Incidentes;</li> <li>▪ Gerenciar Problemas;</li> <li>▪ Gerenciar Disponibilidade;</li> <li>▪ Gerenciar Níveis de Serviços;</li> <li>▪ Gerenciar Capacidade;</li> <li>▪ PI03 - Auditoria, Controles Internos e Gestão de Risco Operacional. <sup>1</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> Processo Corporativo

Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estratégia e Políticas de Continuidade dos Serviços;</li> <li>▪ Conjunto de Planos de Continuidade dos Serviços (<i>Crisis Management Plans, Emergency Response Plans and Disaster Recovery Plans</i>, etc);</li> <li>▪ Agenda de Testes de Continuidade dos Serviços.</li> </ul>



### 1.1.12. Gerenciar Segurança da Informação

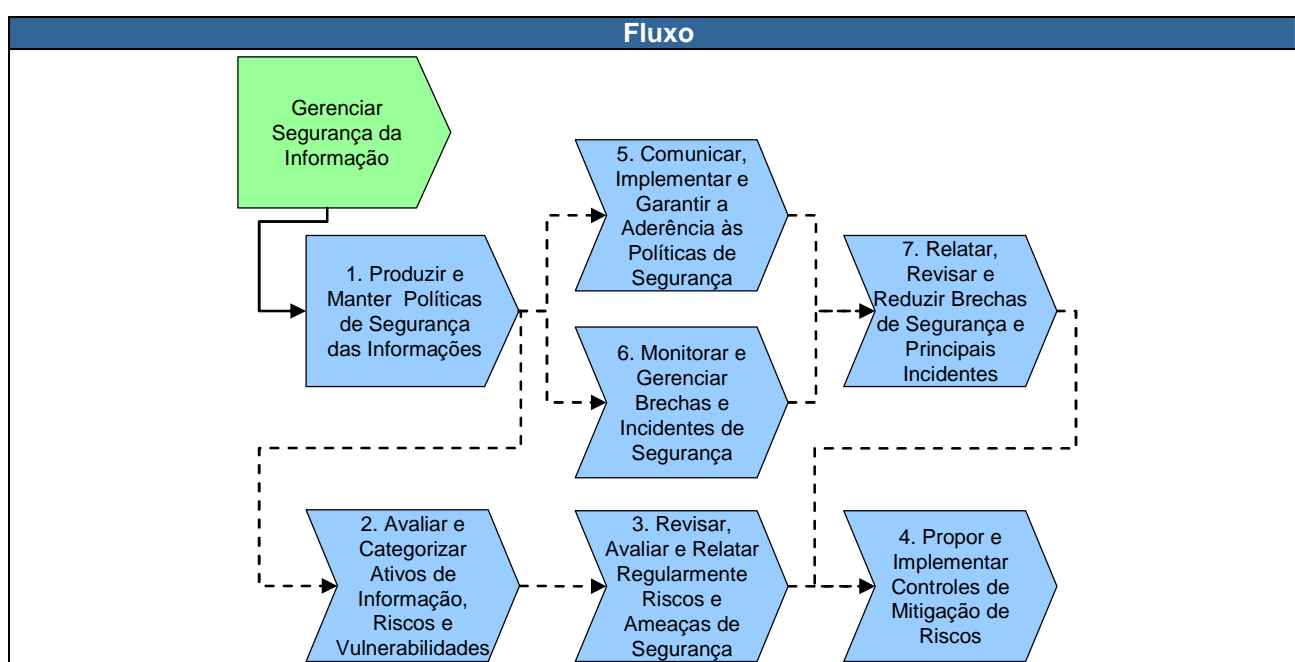
Descrição do Processo
Garantir que a segurança da informação é eficazmente gerenciada em todos os serviços e atividades de gerenciamento de serviços de TI.

Atividades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produzir e Manter Políticas de Segurança das Informações;</li> <li>2. Avaliar e Categorizar Ativos de Informação, Riscos e Vulnerabilidades;</li> <li>3. Revisar, Avaliar e Relatar Regularmente Riscos e Ameaças de Segurança;</li> <li>4. Propor e Implementar Controles de Mitigação de Riscos;</li> <li>5. Comunicar, Implementar e Garantir a Aderência às Políticas de Segurança;</li> <li>6. Monitorar e Gerenciar Brechas e Incidentes de Segurança;</li> <li>7. Relatar, Revisar e Reduzir Brechas de Segurança e Principais Incidentes.</li> </ol>

Principais Relacionamentos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerenciar Incidentes;</li> <li>▪ Gerenciar Problemas;</li> <li>▪ Gerenciar Ambiente Físico;</li> <li>▪ Gerenciar Acessos;</li> <li>▪ Gerenciar Continuidade dos Serviços de TI;</li> <li>▪ PI03 - Auditoria, Controles Internos e Gestão de Risco Operacional<sup>1</sup>;</li> <li>▪ Gerenciar Níveis de Serviços.</li> </ul>

<sup>1</sup> Processo Corporativo

Principais Produtos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plano geral de Segurança da Informação;</li> <li>▪ Procedimentos e Controles de Segurança da Informação;</li> <li>▪ Plano de Comunicação sobre Segurança da Informação;</li> <li>▪ Implementação do Plano de Segurança da Informação;</li> <li>▪ Identificação e Resolução de Falhas na Segurança da Informação.</li> </ul>



### 1.1.13. Planejar e Suportar a Transição

#### Descrição do Processo

Planejar e coordenar os recursos para disponibilizar em produção com êxito um serviço novo ou alterado de acordo com os custos previstos, qualidade e tempo estimados.  
Fornecer planos claros e compreensivos que permitam ao cliente e a projetos de mudanças das áreas de negócio alinhar suas atividades com os planos de transição de serviços.

#### Atividades

1. Preparar a Transição: assegurar que todas as condições necessárias para a execução da transição estão atendidas;
2. Planejar a Transição: planejar as atividades necessárias à transição;
3. Prover Suporte à Transição: monitorar o progresso das atividades de transição e fornecer informações às partes interessadas.

#### Principais Relacionamentos

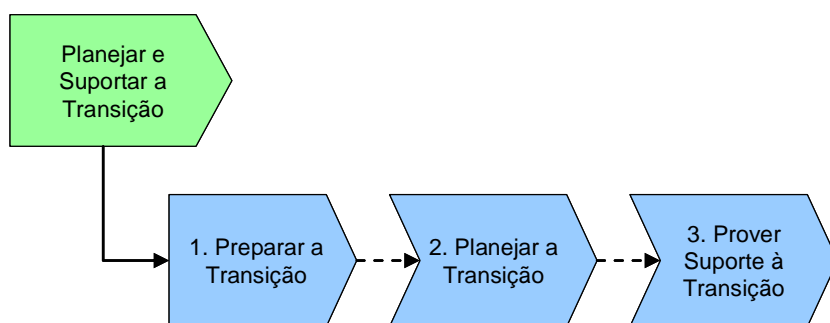
- Gerenciar Mudanças;
- Gerenciar Liberação e Implantação;
- Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços de TI;
- PI04 - Gestão do Conhecimento, Estudos e Comunicação Interna<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Processo Corporativo

#### Principais Produtos

- Estratégia de Transição;
- Planos de Transição.

#### Fluxo



#### 1.1.14. Gerenciar Liberação e Implantação

##### Descrição do Processo

Construir, testar e implantar em ambiente de produção versões de itens de configuração novas ou modificadas, garantindo que os requerimentos esperados dessas versões sejam atendidos, não impactem nos serviços em produção e gerem valor ao cliente.

##### Atividades

1. Planejar a Liberação: elaborar plano descrevendo a abordagem para construção da mudança a ser implementada;
2. Preparar para Construir e Testar: validar os projetos de construção da mudança com os requerimentos do solicitante; preparar ambiente de teste;
3. Construir e Testar: desenvolver a mudança conforme projetada e realizar testes;
4. Executar Piloto: acompanhar a implantação da mudança em um ambiente controlado da produção, verificar desempenho e resultados obtidos;
5. Planejar e Preparar para Implantar: descrever a abordagem para implantação da liberação, preparar a organização, as pessoas e demais recursos envolvidos na implantação;
6. Implantar/Descontinuar: Colocar no ambiente de produção a liberação construída, conforme o plano estabelecido;
7. Verificar Implantação: Verificar se todas as atividades de implantação foram realizadas com sucesso;
8. Acompanhar Pós-implantação: apoiar a operação do serviço novo ou modificado pela liberação, durante um espaço de tempo pré-determinado, após a implantação;
9. Encerrar a Implantação e Transição.

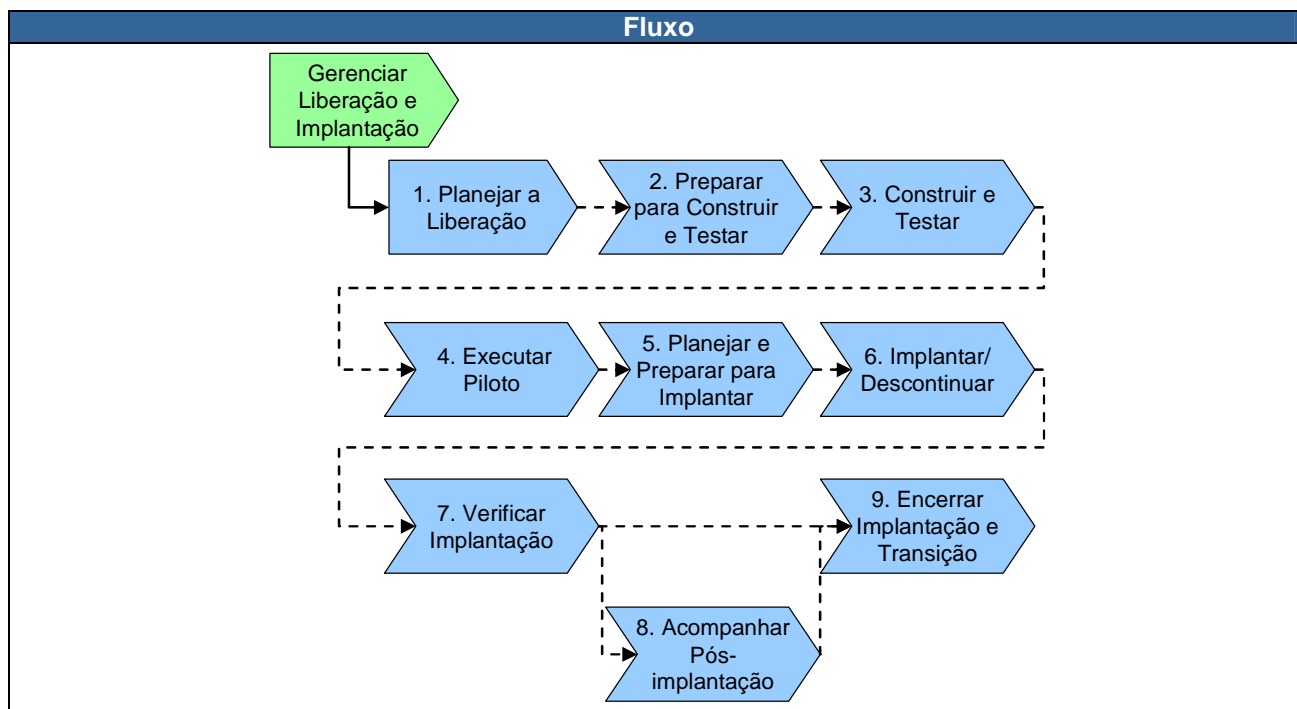
##### Principais Relacionamentos

- Validar e Testar Serviços;
- Planejar e Suportar a Transição;
- Validar e Testar Serviços;
- Gerenciar Mudanças;
- Gerenciar Catálogo de Serviços;
- Desenvolver e Manter *Software*;
- Avaliar Mudanças;
- PSC05 - Recursos Humanos<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Processo Corporativo

##### Principais Produtos

- Planos de Liberação e Implantação;
- Informações necessárias para atualizações no Catálogo de Serviços com informações relevantes sobre serviços recém implantados ou modificados;
- Novo recurso de serviço.



### 1.1.15. Avaliar Mudanças

#### Descrição do Processo

Determinar corretamente as expectativas dos *stakeholders* e prover ao processo de Gerenciar Mudanças informações precisas e eficazes para assegurar que as mudanças que afetam os serviços em produção, e os riscos introduzidos por elas, não ocorram sem a devida análise.

#### Atividades

1. Planejar a Avaliação: planejar as atividades necessárias para avaliar as mudanças e garantir que todos os efeitos colaterais da mudança estão identificados e entendidos assim como os efeitos desejados da mudança;
2. Avaliar Viabilidade da Performance Planejada: utilizar os requerimentos do usuário para prever a performance planejada e avaliar os riscos inerentes a seu cumprimento;
3. Avaliar Performance Obtida: uma vez construída a mudança, deve-se verificar a performance obtida em comparação com a planejada e avaliar os riscos inerentes a ela;
4. Reportar a Avaliação: a cada avaliação devem ser gerados os relatórios com os resultados e considerações obtidas. Esses relatórios devem ser enviados ao processo Gerenciar Mudanças para que sejam tomadas as decisões relacionadas à continuação ou não da mudança.

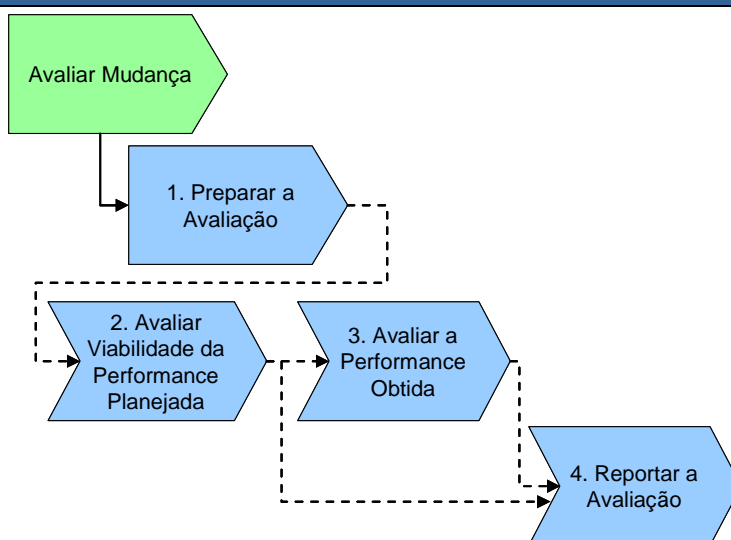
#### Principais Relacionamentos

- Gerenciar Mudanças;
- Gerenciar Liberação e Implantação;
- Validar e Testar Serviços.

#### Principais Produtos

- Relatório de Avaliação para o Gerenciamento da Mudança.

#### Fluxo



### 1.1.16. Validar e Testar Serviços

#### Descrição do Processo

Garantir a qualidade de serviços projetados ou alterados por mudanças, assegurando que esses serviços atendem apropriadamente as necessidades e os requerimentos dos clientes.

#### Atividades

1. Planejar e Projetar o Teste: planejar as atividades e abordagem para execução de testes no serviço novo ou modificado por uma mudança implantada no ambiente de produção;
2. Validar o Plano: verificar se o plano endereça todos os aspectos necessários à homologação do serviço novo ou modificado pela mudança implantada;
3. Preparar o Ambiente de Teste: prover os recursos necessários à execução do teste;
4. Executar Teste: executar as atividades de teste conforme o plano estabelecido;
5. Avaliar Resultados e Reportar: analisar os resultados obtidos, gerar relatório com considerações e enviar às partes interessadas;
6. Encerrar Teste.

#### Principais Relacionamentos

- Gerenciar Liberação e Implantação;
- Avaliar Mudanças;
- Gerenciar Mudanças;
- Gerenciar Conhecimento.

#### Principais Produtos

- Relatórios de Testes.

#### Fluxo

