



UNIVERSIDADE
DE ÉVORA
UNIVERSITY OF ÉVORA

Manual de Gestão de Serviços

*Service
Management
Manual*

A direcção pretendida
The desired direction

DIRECÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA
COMPUTER SERVICES DEPARTMENT

controlo de versões / *version control*

Versão <i>Version</i>	Data <i>Date</i>	Descrição <i>Description</i>	Autor <i>Author</i>
1.0	06-05-2015	Versão inicial <i>First version</i>	Novabase

termos e acrónimos / *terms and acronyms*

Termo ou acrónimo <i>Term or Acronym</i>	Descrição <i>Description</i>
Cliente <i>Client</i>	Organização ou parte de uma organização que recebe um serviço ou serviços. Um cliente pode ser interno ou externo à organização. <i>Organization or part of an organization that receives one or more services. A Client may be internal or external to the organization.</i>
Documento <i>Document</i>	Informação e respectivo meio de suporte. <i>Information and its supporting medium.</i>
Gestão de Serviços <i>Service Management</i>	Conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar as actividades e os recursos do prestador de serviços para a concepção, transição, entrega e melhoria dos serviços para cumprir os requisitos do serviço. <i>Set of capabilities and processes to direct and control the service provider's activities and resources for the design, transition, delivery and improvement of services to fulfil the service requirements.</i>
Governança <i>Governance</i>	Garante que as políticas e a estratégia são realmente implementadas e que os processos requeridos estão a ser correctamente seguidos. A governação inclui a definição de papéis e responsabilidades, medição e reporte, e a tomada de acções para resolver quaisquer problemas identificados. <i>Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.</i>
Processo <i>Process</i>	Conjunto de actividades interrelacionadas ou interactuantes que transformam <i>inputs</i> em <i>outputs</i> . <i>Set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs.</i>
Registo <i>Record</i>	Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das actividades realizadas. <i>Document stating results achieved or providing evidence of activities performed.</i>
Sistema de Gestão <i>Management System</i>	Conjunto de elementos interrelacionados ou interactuantes para estabelecer políticas e objectivos, e os processos para alcançar esses objectivos. <i>Set of interrelated or interacting elements of an organization to establish policies and objectives and processes to achieve those objectives.</i>
TI <i>IT</i>	Tecnologias de Informação. <i>Information Technologies.</i>

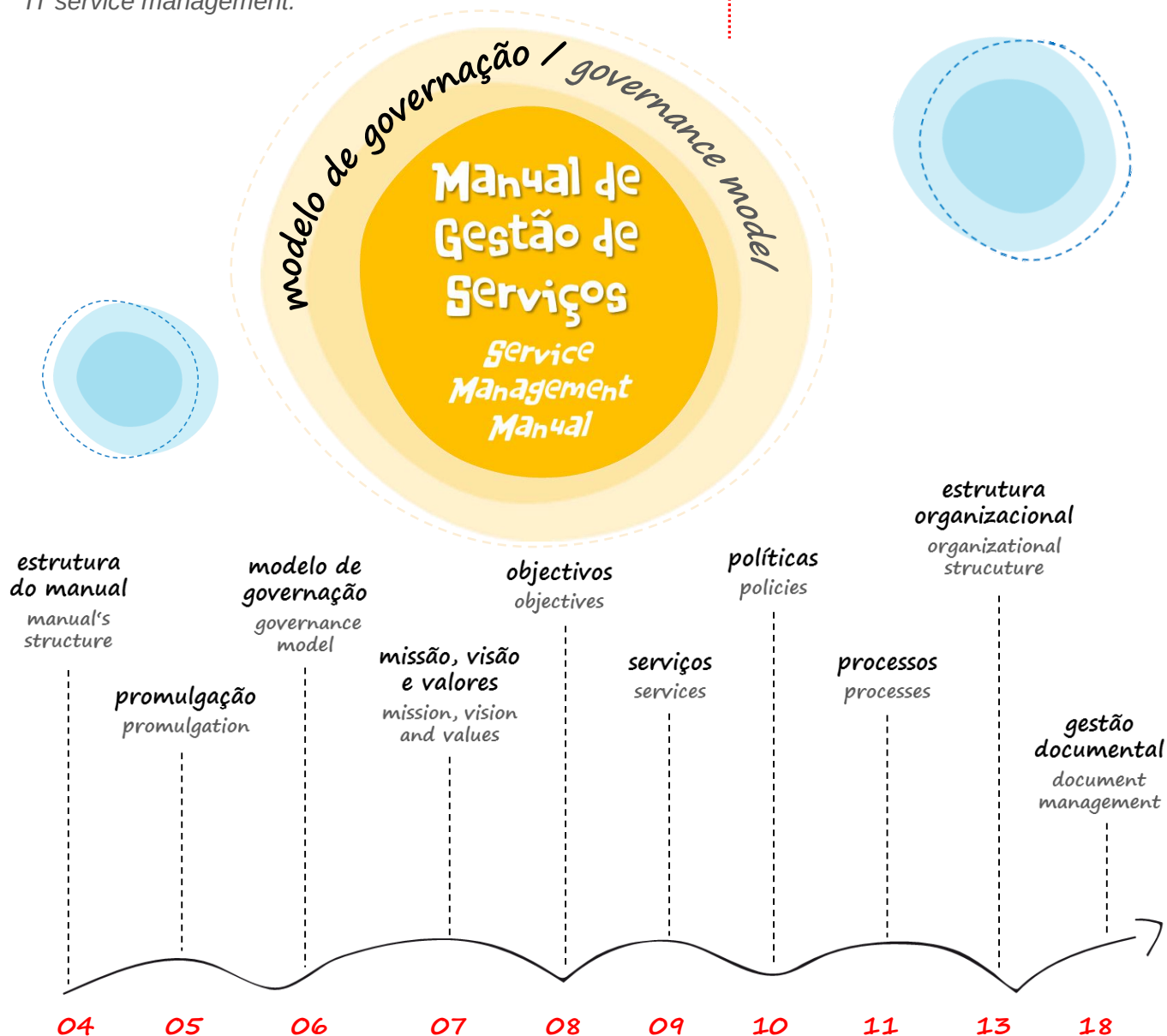
introdução / introduction

O presente documento tem como **objectivo** estabelecer o **modelo de governação** para a gestão de serviços de TI da **Direcção de Serviços de Informática (DSI)** da **Universidade de Évora**, que traduz a direcção pretendida pela DSI e a sua metodologia de operação e melhoria contínua da gestão de serviços de TI.

The present document *aims* to establish the *governance model* for the IT service management of **Computer Services Department (CSD)** of the **University of Évora**, which translates the desired direction by **CSD** and its operation methodology and continuous improvement of IT service management.

O **âmbito** deste modelo de governação é a gestão dos serviços de TI prestados pela **DSI** aos alunos e funcionários (docentes e não docentes) da **Universidade de Évora**.

The *scope* of this governance model is the management of IT services provided by **CSD** to the students and employees (teachers and staff) of the **University of Évora**.



estrutura do manual / manual's structure

Missão, visão, valores e objectivos *Mission, vision, values and objectives*

Conjunto de elementos que indicam a direcção e a orientação para a gestão e a operação dos serviços de TI implementados.

Set of elements that indicates the direction and orientation for the management and operation of the implemented IT services.

Serviços *Services*

Conjunto de serviços de TI que visam contribuir para a entrega de valor aos clientes.

Set of IT services that aims to contribute to the value delivery to customers.

O mapa ...
The map ...

Manual de Gestão de Serviços *Service Management Manual*

... e as suas peças
... and its pieces

Estruturas *Structures*

Conjunto de unidades organizacionais que determinam a hierarquia das linhas de autoridade, comunicação na gestão de serviços de TI.

Set of organizational units that determines the hierarchy of the authority and communication lines in the IT service management.

Processos *Processes*

Conjunto de processos que visam auxiliar a prestação de serviços de TI.

Set of processes that aims to assist the providing of IT services.

Políticas *Policies*

Conjunto de políticas que formalizam as expectativas e intenções da Gestão de Topo e visam assegurar a operação consistente e apropriada dos processos.

Set of policies that formalizes top management's expectations and intentions, and aims to ensure consistent and proper operation of the processes.

promulgação / promulgation

A Gestão de Topo da **DSI** da **Universidade de Évora** promulga e comunica o conteúdo presente no Manual de Gestão de Serviços, o qual descreve sinteticamente a operacionalização da gestão de serviços de TI, no âmbito das políticas, processos e recursos necessários para gerir os serviços de TI prestados pela **DSI**.

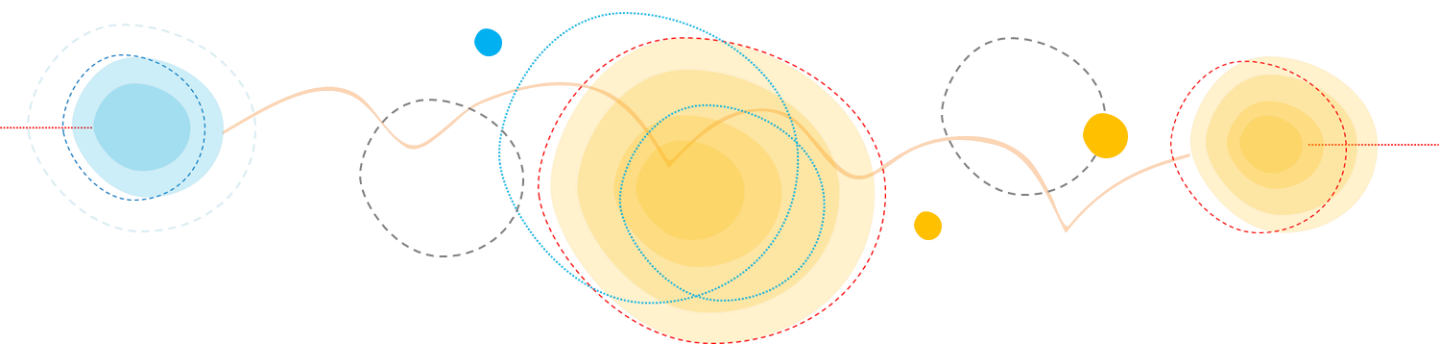
É através deste documento que a direcção da **DSI** comunica a todas as partes interessadas nos seus serviços de TI, os princípios que devem ser seguidos, garantindo deste modo que a sua missão, visão, políticas e objectivos dos serviços são alcançados.

Este Manual de Gestão de Serviços assim como o Sistema de Gestão de Serviços de TI do qual este Manual faz parte, encontram-se alinhados com os requisitos da norma ISO/IEC 20000-1:2011.

The **CSD** Top Management of the **University of Évora** promulgates and communicates the present content in the Service Management Manual, which describes synthetically the operationalization of IT service management, in the context of the policies, processes and resources necessary to manage the IT services provided by **CSD**.

It is through this document that the **CSD** Management communicates to all interested parties in their IT services, the principles that should be followed, thus ensuring that its mission, vision, policies and service's objectives are achieved.

This Service Management Manual, as the IT Service Management System, are aligned with the requirements of ISO/IEC 20000-1: 2011.



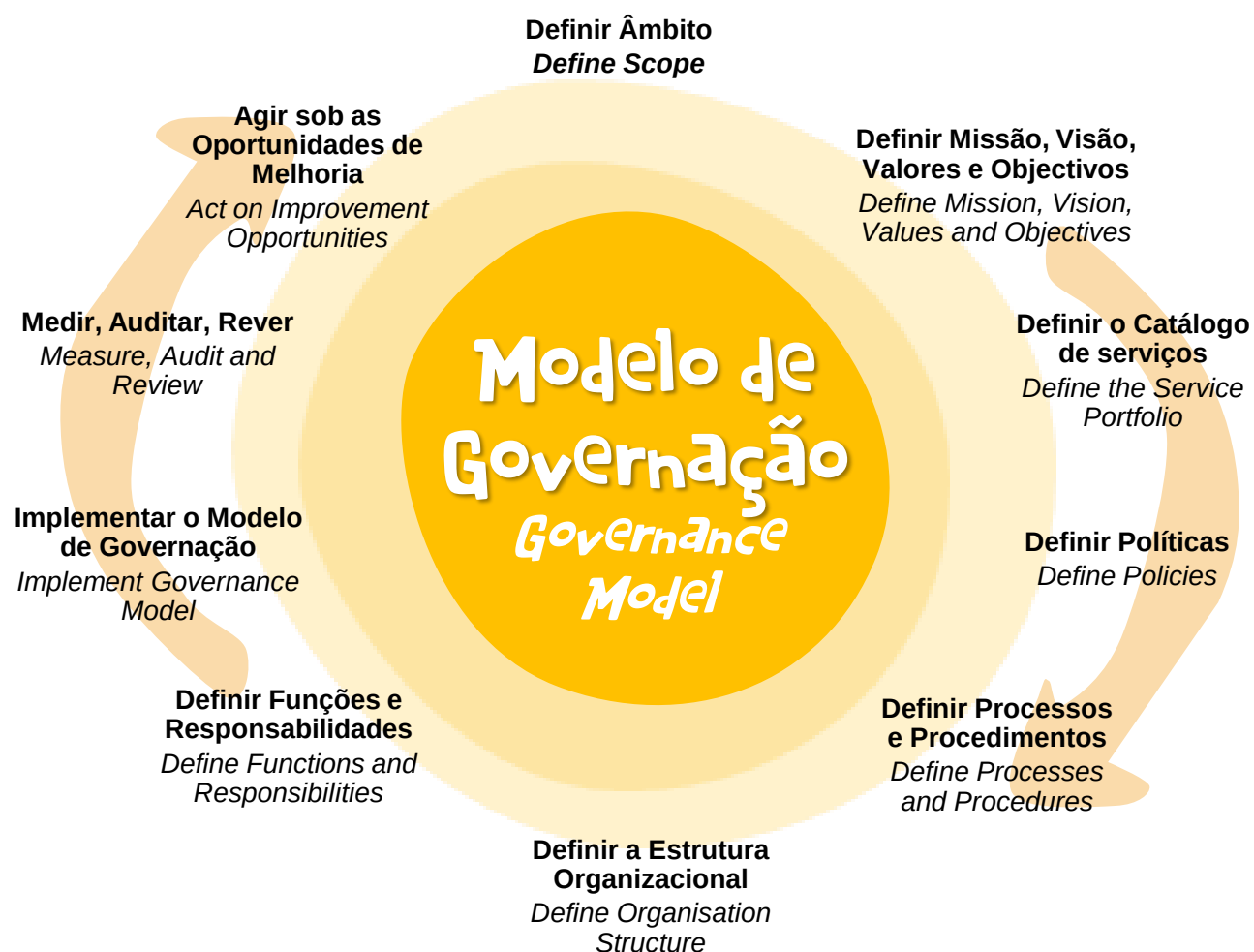
modelo de governação / governance model

O modelo de governação da gestão de serviços de TI da **DSI da Universidade de Évora** assenta no princípio de melhoria contínua, o qual constitui um esforço contínuo para melhorar o modelo estabelecido, e consequentemente melhorar os seus processos implementados e serviços prestados. Para serem consistentes, estes esforços são incrementais e estão suportados pelo uso de políticas, objectivos, resultados de auditorias, análise de dados, acções de melhoria e revisão por parte da gestão.

Periodicamente, e em momentos relevantes, tais como aquando da revisão pela gestão ou de alterações aos serviços e seus componentes, são efectuadas revisões a este Manual e alinhados com este, a quaisquer políticas, processos ou procedimentos específicos.

*The governance model of IT service management of the **CSD of University of Évora** is based on the principle of continuous improvement, which is an ongoing effort to improve the established model, and therefore improve its implemented processes and provided services. To be consistent, these efforts are incremental and are supported by the use of policies, objectives, audit results, data analysis, improvement actions and management review.*

Periodically, and at relevant moments, such as when the management review or changes to services and their components occur, are made revisions to this manual and in line with this, any specific policies, processes or procedures.



missão, visão e valores / mission, vision and values

A **Missão** da DSI da Universidade de Évora é:

Exercer as suas atribuições nos domínios da informática, cálculo automático, comunicações e tecnologias audiovisuais e multimédia, competindo-lhe dar apoio às actividades de ensino, investigação e extensão, bem como à informatização geral da Universidade de Évora e à promoção e divulgação das novas tecnologias da informação.

The **Mission** of CSD of the University of Évora is:

Exercise its assignments in the fields of information technology, automatic calculation, communications and, audiovisual and multimedia technologies, being responsible for providing support to teaching, research and extension activities, as well the general informatization of the **University of Évora** and the promotion and dissemination of new information technologies.

A **Visão** da DSI da Universidade de Évora é:

Ser a referência na comunidade académica nacional e internacional pela excelência dos serviços de TI prestados e pelo alinhamento com as melhores práticas de gestão de serviços de TI.

The **Vision** of CSD of the University of Évora is:

Be the reference in the national and international academic community for the excellence of IT services provided and the alignment with the best practices of IT services management.

Os **Valores** da DSI da Universidade de Évora são:

- Qualidade;
- Segurança;
- Melhoria;
- Sustentabilidade;
- Inovação.

Para garantir a entrega contínua de serviços dentro dos níveis de **QUALIDADE** acordados, enquanto é preservada a **SEGURANÇA** (confidencialidade, integridade e disponibilidade) de toda a informação trocada.

Foco na **MELHORIA** contínua da prestação de serviços com dinamismo e flexibilidade de forma **SUSTENTADA**, combinada com uma atenção constante à **INOVAÇÃO** tecnológica.

The **Values** of CSD of the University of Évora are:

- Quality;
- Security;
- Improvement;
- Sustainability;
- Innovation.

To ensure the continued delivery of services within the agreed **QUALITY** levels, while it is preserved **SECURITY** (confidentiality, integrity and availability) of all information exchanged.

Focus on continuous **IMPROVEMENT** of service delivery with dynamism and flexibility in a **SUSTAINED** form, combined with a constant attention to technological **INNOVATION**.

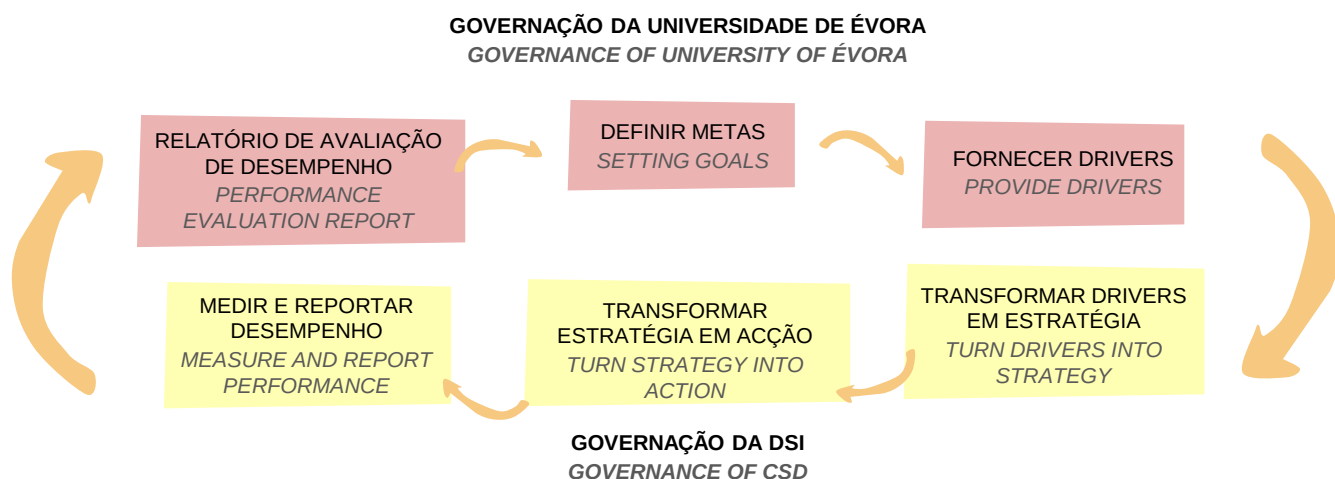
objectivos / objectives

Os objectivos da **DSI** são derivados dos objectivos estratégicos estabelecidos pela **Universidade de Évora** e dos seus *drivers*, nos quais a **DSI** é vista como uma forma de contribuir para a execução desses mesmos objectivos. Na definição dos objectivos da **DSI**, os constrangimentos da **Universidade de Évora** também são tidos em conta.

A interacção entre as estruturas de governação da **Universidade de Évora** e da **DSI** ocorre, de forma a garantir um alinhamento muito próximo entre as metas e os *drivers* da Organização e os objectivos e estratégia da **DSI**.

The objectives of **CSD** are derived from the strategic objectives set by the **University of Évora** and from its drivers, in which the **CSD** is seen as a way to contribute to the implementation of these same objectives. In the definition of the **CSD** objectives, the constraints of the **University of Évora** are also taken into account.

The interaction between the governance structures of the **University of Évora** and the **CSD** takes place, in order to ensure a close alignment between the goals and drivers of the Organization and the objectives and strategy of **CSD**.



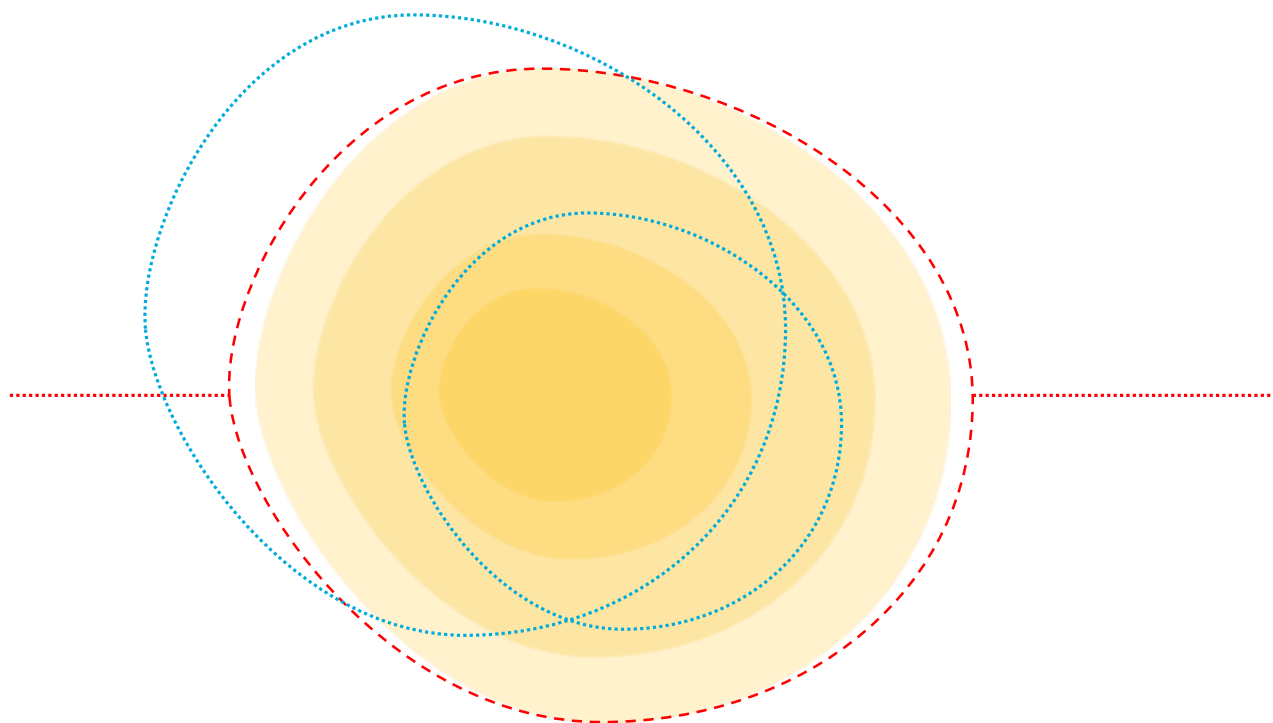
serviços / services

Os serviços de TI prestados pela **DSI** encontram-se descritos no **catálogo de serviços** (“Catálogo de Serviços - SI”). Este documento tem como principais objectivos:

- Fornecer uma listagem de todos os serviços e actividades da responsabilidade da **DSI**;
- Promover uma clara compreensão sobre os serviços que os alunos e funcionários (docentes e não docentes) da **Universidade de Évora** podem esperar;
- Fornecer informação de base para dirigir e controlar a infra-estrutura da **Universidade de Évora**, alinhando-a com as exigências da actividade.

*The IT services provided by CSD are described in the **service catalogue** (“Catálogo de Serviços - SI”). This document has the following main objectives:*

- *Provide a listing of all services and activities undertaken by CSD*
- *Promote a clear understanding of the services that students and staff (teachers and staff) of the University of Évora can expect;*
- *Provide basic information to direct and control the University of Évora infrastructure, aligning it with the requirements of the activity.*



políticas / policies

O modelo de governo escolhido pela **DSI** é suportado por um conjunto de políticas definidas, implementadas e mantidas, a fim de proporcionar o compromisso e orientação da DSI para com os processos de gestão de serviços de TI definidos.

*The governance model chosen by **CSD** is support by a set of policies defined, implemented and maintained, in order to provide the commitment and guidance of the **CSD** with the defined IT service management processes.*

Política de Gestão de Serviços de TI *IT Service Management Policy*

O objectivo desta política é estabelecer os princípios e as linhas de orientação para uma gestão eficaz dos serviços de TI prestados pela DSI, e que esta seja transversal à organização prestadora de serviços e uma preocupação de todos os colaboradores.

The purpose of this policy is to establish the principles and guidelines for the effective management of IT services provided by CSD, and which is transversal to the service organization and a concern to all employees.



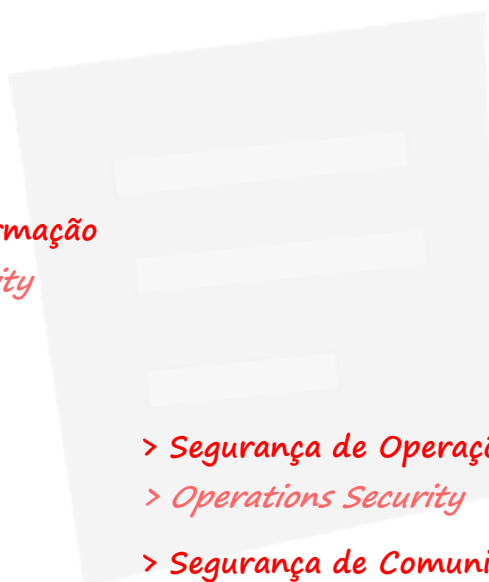
Política de Gestão de Segurança da Informação *Information Security Management Policy*

O objectivo desta política é estabelecer os princípios necessários para preservar a confidencialidade, a integridade e a acessibilidade da informação necessária aos serviços de TI prestados pela DSI.

The purpose of this policy is to establish the necessary guidelines to preserve the confidentiality, integrity and accessibility of information needed to IT services provided by CSD.

Políticas Operacionais: *Operational Policies:*

- > *Gestão de Alterações*
- > *Change Management*
- > *Organização de Segurança da Informação*
- > *Organization of Information Security*
- > *Gestão de Activos*
- > *Asset Management*
- > *Controlo de Acessos*
- > *Access Control*
- > *Segurança Física e Ambiental*
- > *Physical and Environmental Security*



- > *Segurança de Operações*
- > *Operations Security*
- > *Segurança de Comunicações*
- > *Communications Security*
- > *Relações com Fornecedores*
- > *Supplier Relationships*

processos / processes

O modelo de governação para a gestão de serviços de TI da **DSI** da **Universidade de Évora** é suportado por um conjunto de processos, os quais possibilitam a sistematização e o controlo de funções, responsabilidades, actividades, ferramentas e procedimentos. Estes processos são definidos, implementados e revistos periodicamente.

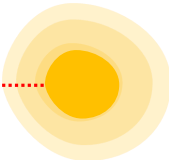
*The governance model for the IT service management of **CSD** of the **University of Évora**, is supported by a set of processes, so that it can be possible to systematize and control the functions, responsibilities, activities, tools and procedures. These processes are defined, implemented and reviewed periodically.*

Gestão de Incidentes e Pedidos de Serviço Incident and Service Request Management



O objectivo deste processo é garantir a resolução de incidentes ou execução de pedidos de serviço, dentro dos níveis de serviço acordados.

The purpose of this process is to ensure that incident resolution or request fulfilment is achieved within agreed service targets and time frames.

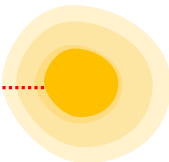


Gestão de Alterações Change Management



O objectivo deste processo é garantir que todas as alterações são avaliadas, aprovadas, implementadas e revistas de forma controlada.

The purpose of this process is to ensure that all changes are assessed, approved, implemented and reviewed in a controlled manner.

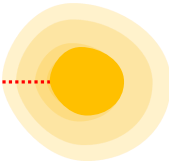


Gestão de Configurações Configuration Management



O objectivo deste processo é definir e manter a integridade de todos os serviços, componentes de serviço e itens de configuração (IC) identificados, ao longo de todo o ciclo de vida dos serviços.

The purpose of this process is to establish and maintain the integrity of information about identified services, service components and configuration items (CIs) across the service lifecycle.



Gestão da Capacidade *Capacity Management*

O objectivo deste processo é garantir que é fornecida capacidade suficiente para satisfazer os requisitos acordados de capacidade e desempenho actuais e futuros.

The purpose of this process is to ensure that sufficient capacity is provided to meet the current and future agreed capacity and performance requirements.

Gestão da Segurança da Informação *Information Security Management*

O objectivo deste processo é garantir que os controlos de segurança estão implementados para proteger os activos de informação e que os requisitos de segurança da informação são incorporados na concepção e transição de serviços novos ou alterados.

The purpose of this process is to ensure that security controls are in place to protect information assets and that information security requirements are incorporated into the design and transition of new or changed services.

Auditorias Internas *Internal Audits*

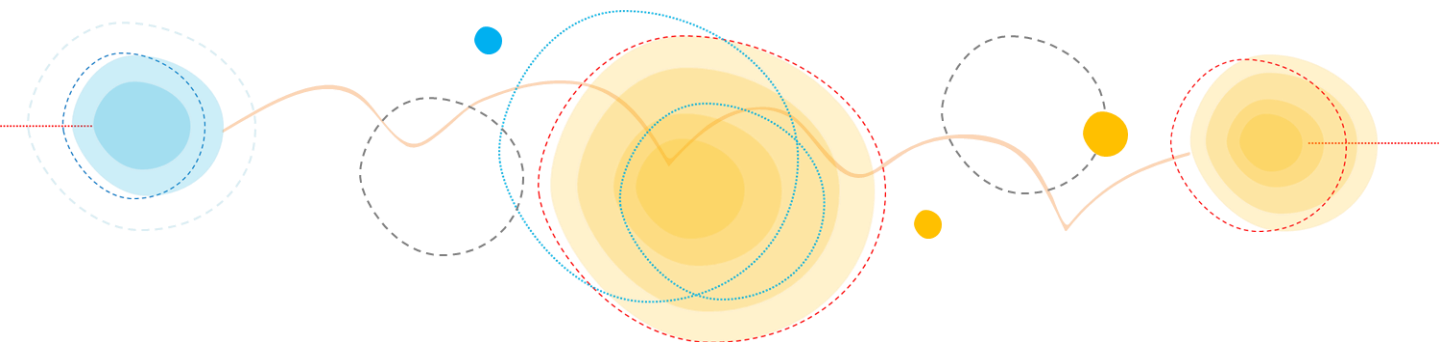
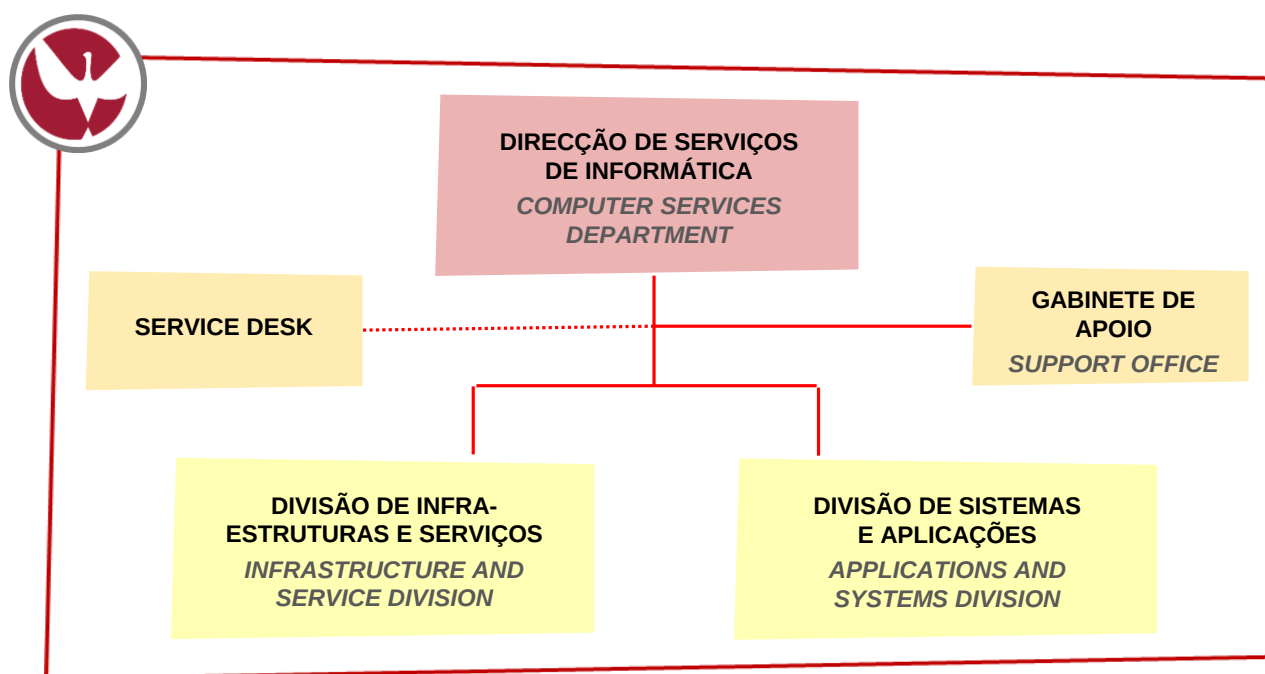
O objectivo deste processo é determinar se o sistema de gestão de serviços de TI está conforme com as disposições planeadas, com os requisitos da ISO/IEC 20000-1 e com os requisitos do sistema de gestão estabelecido pela organização, e se este está implementado e é mantido com eficácia.

The purpose of this process is to determine if the IT service management system complies with the planned arrangements, the requirements of ISO/IEC 20000-1 and the requirements of the management system established by the organization, and if it is in place and is maintained effectively.

estrutura organizacional / organizational structure

A estrutura organizacional da **DSI** da **Universidade de Évora**, responsável pela gestão de serviços e infra-estrutura de TI estabelecidos na Universidade, encontra-se estruturada como *uma direcção de serviços* e compreende *três unidades organizacionais*:

The organizational structure of **CSD** of the **University of Évora**, responsible for managing IT services and infrastructure established in the University is structured as *a service department* and comprises *three organizational units*:



Divisão de Infra-estruturas e Serviços / Infrastructure and Service Division

As responsabilidades desta unidade consistem na concepção, implementação e exploração de infra-estruturas e serviços, nomeadamente:

- Assegurar a administração e gestão técnica das infra-estruturas informáticas, audiovisuais e de comunicações na Universidade, garantindo a sua operacionalidade bem como a disponibilização de serviços estáveis e fiáveis;
- Definir e assegurar a aplicação de regras e normas de uso das infra-estruturas e serviços existentes, garantindo a segurança, confidencialidade e integridade das comunicações e recursos associados;
- Definir e implementar políticas de actualização e manutenção das infra-estruturas existentes garantindo uma resposta eficaz face às necessidades das Unidades e Órgãos da Universidade, respectivos utilizadores e sistemas.

The responsibilities of this unit consist in the design, implementation and operation of infrastructures and services, namely:

- *Ensure the administration and technical management of IT infrastructures, audiovisual and communications at the University, ensuring their operation and the provision of stable and reliable services;*
- *Define and ensure the application of existing rules and standards of use of infrastructures and services, ensuring the security, confidentiality and integrity of communications and associated resources;*
- *Define and implement policies of update and maintenance of existing infrastructure ensuring an effective response to the needs of the units and bodies of the University, its users and systems.*

Divisão de Sistemas e Aplicações / Systems and Applications Division

As responsabilidades desta unidade consistem na concepção, desenvolvimento, manutenção e exploração dos sistemas, conteúdos multimédia e aplicações informáticas da Universidade, assegurando o apoio à Reitoria e às diversas Unidades e Órgãos, nomeadamente:

- Assegurar a concepção, implementação e operacionalização de aplicações e sistemas definindo uma arquitectura de informação integrada e consistente, garantindo a necessária articulação com as restantes estruturas e utilizadores da Universidade por forma a ir ao encontro das necessidades dos mesmos;
- Definir e implementar políticas e regras relativamente ao uso dos sistemas e aplicações;
- Apoiar na concepção e produção de materiais e recursos multimédia para utilização quer interna quer externa à Universidade de Évora;
- Operacionalizar a utilização de tecnologias de *e-learning*, quer a nível das aplicações de suporte quer a nível de conteúdos digitais.

The responsibilities of this unit consist in the design, development, maintenance and operation of systems, multimedia content and computer applications from the University, ensuring support to the Rectorate and the various Units and Bodies, namely:

- *Ensure the design, implementation and operation of applications and systems by defining an information architecture integrated and consistent, ensuring the necessary coordination with the other structures and users of the University, in order to meet the needs of the same;*
- *Define and implement policies and rules regarding the use of systems and applications;*
- *Assist in the design and production of materials and multimedia resources for both internal and external use to the University of Évora;*
- *Operationalize the use of e-learning technologies, both in terms of support applications and at the level of digital content.*

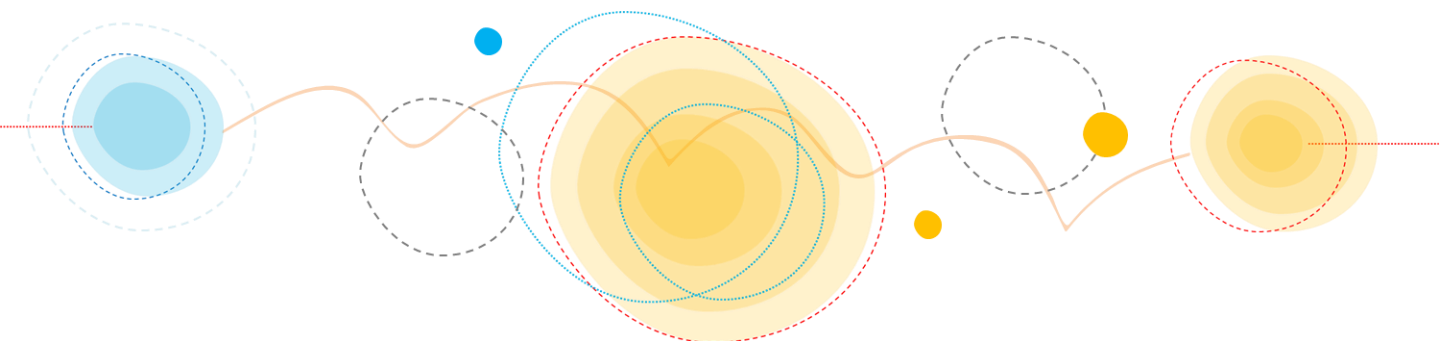
Gabinete de Apoio / Support Office

As responsabilidades desta unidade incluem:

- Efectuar inquéritos de satisfação aos utilizadores;
- Manter permanentemente actualizada a documentação técnica e funcional;
- Assegurar assistência e apoio técnico ao normal funcionamento dos equipamentos, sistemas e aplicações de suporte das diversas Unidades e Órgãos, bem como aos recursos informáticos e audiovisuais disponíveis para uso geral;
- Assegurar o licenciamento, a instalação, configuração de componentes, novos programas e software de uso geral ou específico;
- Manter o registo permanentemente actualizado de todo o software e hardware existente e sob a responsabilidade do Gabinete de Apoio.
- Assegurar a gestão do equipamento informático, definindo políticas de aquisição, inventariação, abate e transferências internas;
- Produzir informação estatística e qualitativa relativamente às acções e actividades desempenhadas;
- Apoiar as actividades desenvolvidas na Universidade que impliquem a utilização de meios informáticos e audiovisuais
- Apoiar a operacionalização de arquivo de conteúdos audiovisuais;
- Organizar todo o equipamento e material acessório;
- Quaisquer outras responsabilidades que lhe sejam confiadas pelo Director de Serviços.

The responsibilities of this unit include:

- *Perform satisfaction surveys to users;*
- *Keep constantly updated technical and functional documentation;*
- *Ensure assistance and technical support to the normal operation of equipment, systems and application support of the various units and bodies, as well as to computer and audiovisual resources available for general use;*
- *Ensure the licensing, installation, component configuration, new applications and software for general or specific use;*
- *Keep permanently updated the records of all existing software and hardware which are under the responsibility of the Support Office.*
- *Ensure the management of computer equipment, setting policies for the acquisition, inventory, disposal and internal moves;*
- *Produce statistical and qualitative information regarding the actions and activities performed;*
- *Support the activities of the University involving the use of computer and audiovisual media;*
- *Support the operationalization of storage of audiovisual contents.*
- *Organize all the equipment and accessory material;*
- *Any other responsibilities entrusted by the Service Director.*



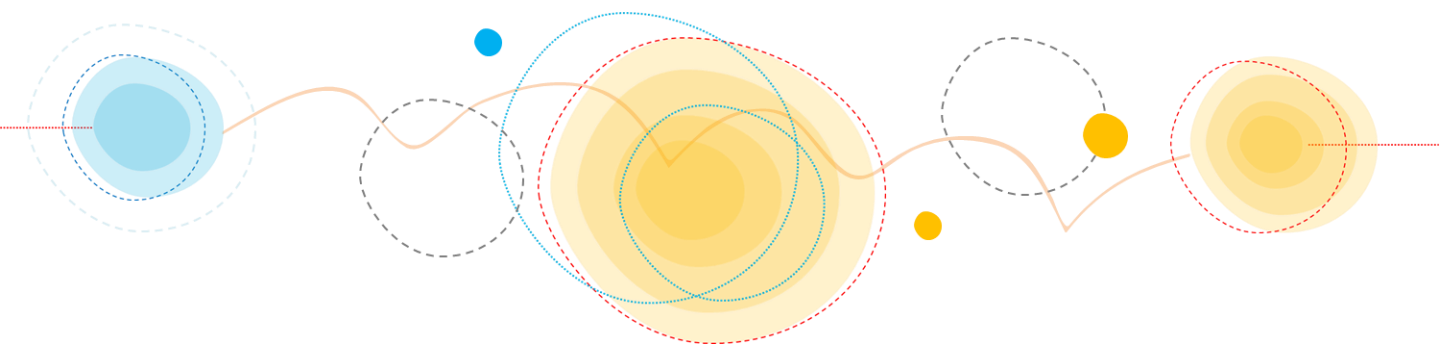
Service Desk

As responsabilidades desta unidade incluem:

- Garantir um ponto único de contacto aos utilizadores no dia-a-dia, nomeadamente na resolução de todos os incidentes e pedidos de serviço;
- Registar todos os incidentes e pedidos de serviço, atribuindo-lhes uma categoria e prioridade;
- Proporcionar um diagnóstico e intervenção de primeira linha e promover a resolução de todos os incidentes e pedidos de serviço o mais rapidamente possível;
- Escalar/hierarquizar os incidentes e pedidos que não possam ser solucionados pelo *Service Desk* dentro dos prazos acordados;
- Manter os utilizadores informados do progresso dos incidentes e pedidos de serviço;
- Produzir informação estatística e qualitativa relativamente às acções e actividades desempenhadas.

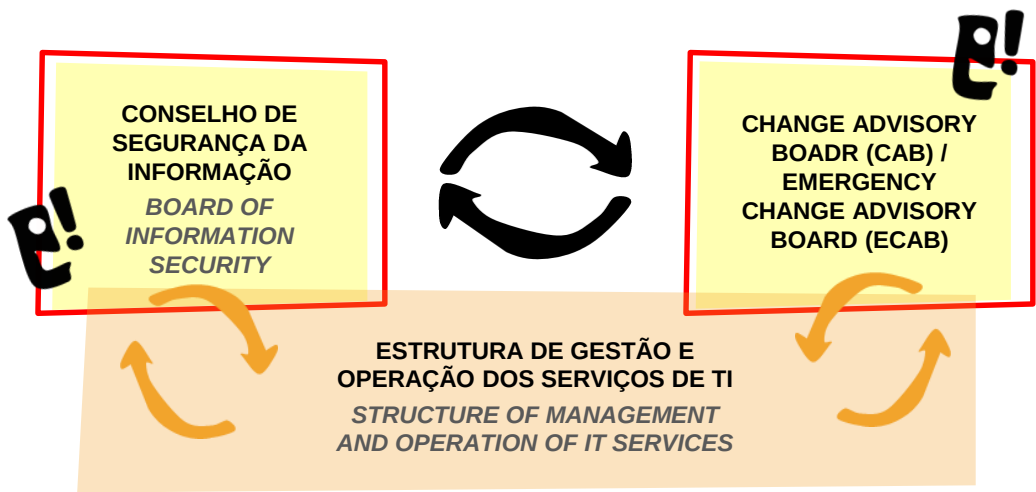
The responsibilities of this unit include:

- *Ensuring a single point of contact for users in day-to-day, particularly in the resolution of all incidents and service requests;*
- *Log all incidents and service requests, giving them a category and priority;*
- *Provide a diagnosis and first-line intervention and promote the resolution of all incidents and service requests as soon as possible;*
- *Escalate the incidents and service requests that can't be resolved / executed by the Service Desk within the agreed time;*
- *Keep the users informed of the progress of incidents and service requests;*
- *Produce statistical and qualitative information regarding the actions and activities performed.*



A estrutura organizacional da **DSI** é apoiada por **comités de governação** destinados à gestão, resolução e tomada de decisão de matérias a nível estratégico e tático da **DSI**. Para suportar os processos de gestão de serviços de TI estabelecidos até ao momento, estão estabelecidos os seguintes comités / conselhos:

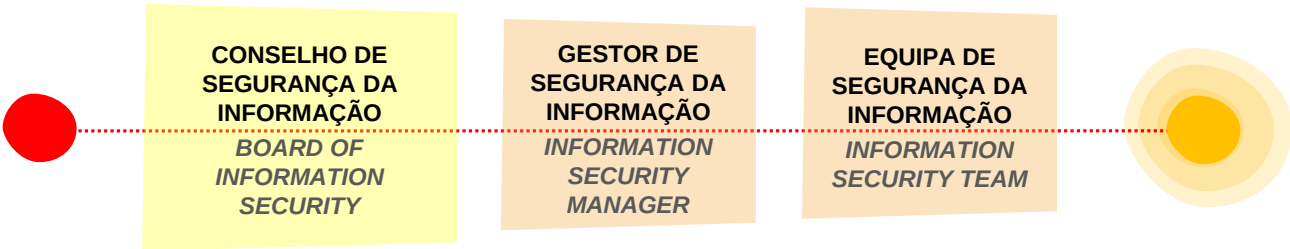
The organizational structure of **CSD** is supported by **governance committees** intended for the management, resolution and decision making of matters at strategic and tactical level of the **CSD**. To support the IT service management processes established to date, the following committees / boards are established:



Conselho de Segurança da Informação Board of Information Security

Conselho constituído por elementos nomeados pelo Director da **DSI**, o qual visa ajudar a **DSI** a desempenhar a sua governação e as suas responsabilidades associadas à segurança, risco e auditoria interna, de modo a exercer com o devido cuidado, diligência e competência sobre: aplicação de políticas aprovadas; manutenção da independência dos auditores internos da organização; gestão financeira; sistemas de controlo interno; gestão de risco e segurança organizacional em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Council composed of members appointed by the Director of **CSD**, which aims to help the **CSD** to perform their governance and their responsibilities relating to safety, risk and internal audit, in order to exercise with due care, diligence and competence on: application of approved policies; maintenance of the independence of the organization's internal auditors; financial management; internal control systems; risk management and organizational security in accordance with applicable laws and regulations.



CAB (Change Advisory Board)

Comité constituído por elementos nomeados pelo Director da **DSI**, o qual visa ajudar na avaliação, priorização, autorização e calendarização de alterações com impacto nos serviços e itens de configuração afectos.

Board composed with members appointed by the Director of **CSD**, which aims to help in the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes with impact on services and assigned configuration items.

ECAB (Emergency Change Advisory Board)

Comité constituído por elementos nomeados pelo Director da **DSI**, o qual visa ajudar a DSI na tomada de decisão sobre alterações de emergência.

Board composed of members appointed by the Director of **CSD**, which aims to help the **CSD** in the decision making about emergency changes.



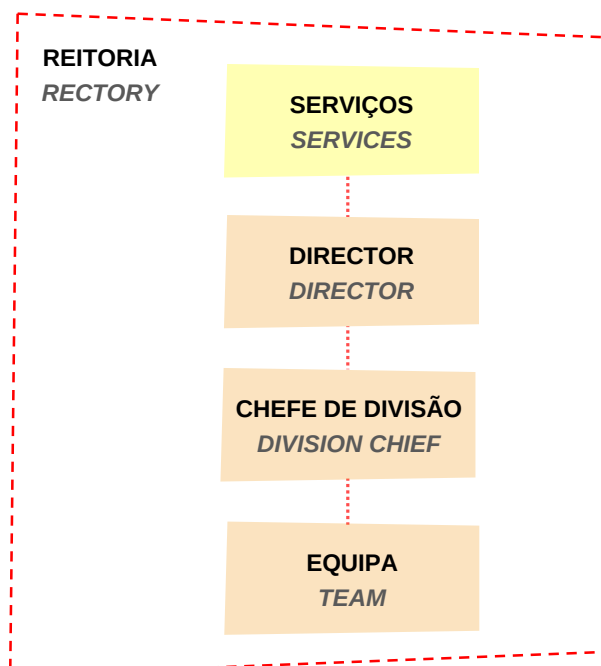
A estrutura organizacional da **DSI** é ainda suportada por **funções e responsabilidades** que representam a gestão e operação dos processos da **DSI**. Estas encontram-se descritas no **manual de funções** (“UE-SI - Manual de Funções de Gestão de Serviços”).

The organizational structure of **CSD** is also supported by **functions and responsibilities** that represent the management and operation of the **CSD** services. These are described in the **functions manual** (“UE-SI - Manual de Funções de Gestão de Serviços”).

Estrutura das Funções Organizacionais Structure of Organizational Functions

A DSI tem um **Director**, onde a coordenação operacional é delegada a **Chefes de Divisão** responsáveis pelas actividades da **Equipa** correspondente.

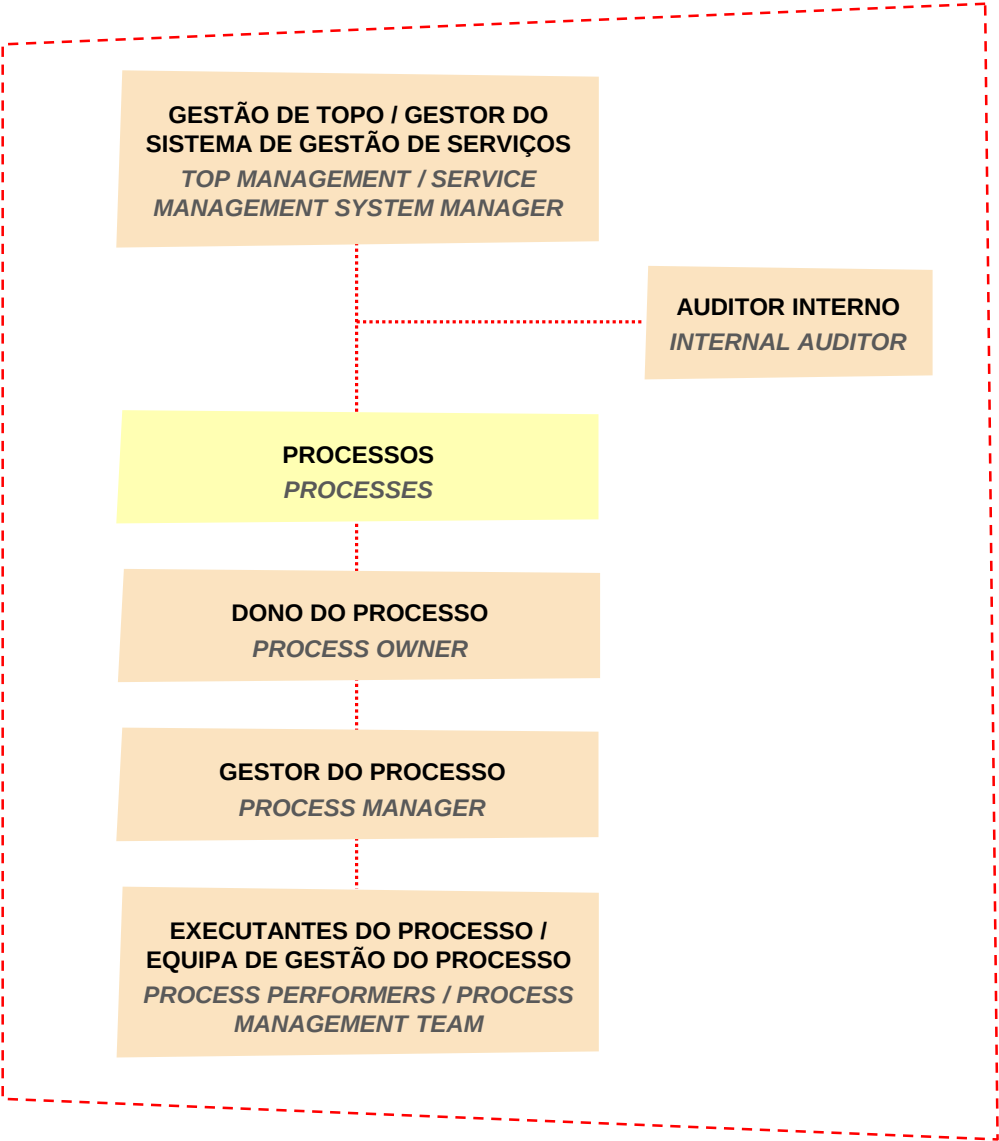
*CSD has a **Director**, where operational coordination is delegated to **Division Chiefs** responsible for the activities of the corresponding **Team**.*



Estrutura das Responsabilidades Organizacionais
Structure of Organizational Responsibilities

Cada processo de gestão de serviços de TI estabelecido na DSI tem um **Dono do Processo**, responsável por assegurar que o processo é apto para o efeito, um **Gestor do Processo**, responsável pelo planeamento e coordenação de todas as actividades requeridas para a operacionalização do processo e pelos **Executantes do Processo**. O **Auditor Interno** avalia os riscos, as operações, efectua a revisão da conformidade e aconselha os gestores a todos os níveis.

Each IT service management process established in the CSD has a **Process Owner**, held accountable for ensuring that a process is fit for purpose, a **Process Manager**, responsible for planning and coordinating all the activities necessary to the process's operationalization and for the **Process Performers**. The **Internal Auditor** assesses the risks, operations, performs the review of compliance and advises the managers at all levels.



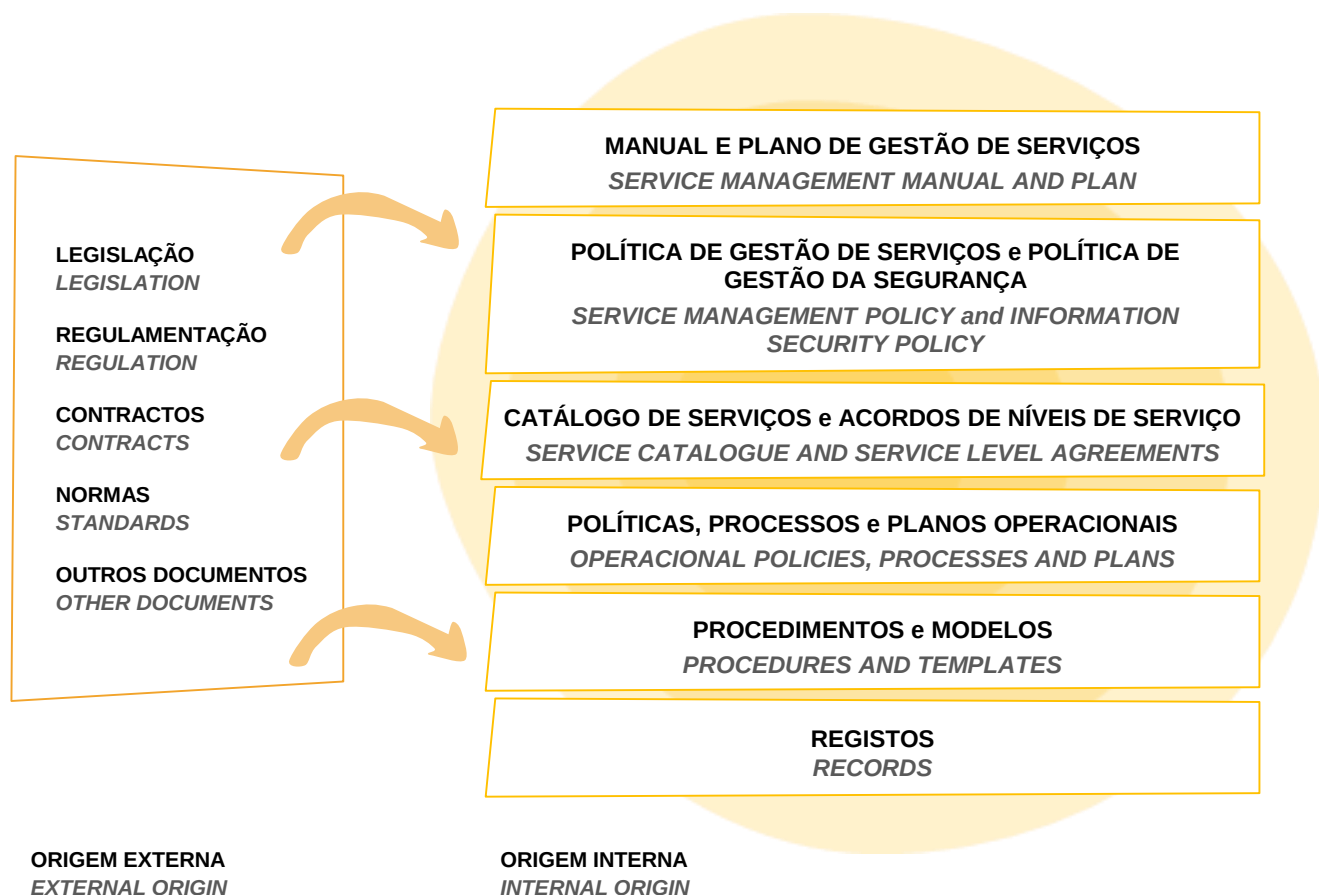
gestão documental / document management

A informação sob a forma de documentos e registos é controlada e mantida, de acordo com o procedimento de controlo e documento de registos disponível em “UE-SI - Mapa e Controlo de Documentos”.

The information in the form of documents and records is controlled and maintained, according with the control procedure of documents and records available in “UE-SI - Mapa e Controlo de Documentos”.

Um documento é constituído pela sua informação e meio de suporte, podendo estar representado através de políticas, planos, processos, procedimentos, modelos, acordos e contractos.

A document consists of its information and means of support, which may be represented through policies, plans, processes, procedures, agreements and contracts.



referências / references

Cabinet Office. 2011. ITIL® Service Strategy. Norwich : TSO (The Stationery Office), 2011. ISBN 9780113313044.

ISO/IEC. 2012. Information technology. Service management. Part 2: Guidance on the application of service management systems. Geneva : International Organization for Standardization, 2012. ISO/IEC 20000-2:2012(E).

—. 2011. Information technology. Service management. System Requirements. Geneva : International Organization for Standardization, 2011. ISO/IEC 20000-1:2011-Second edition.

IT Governance Institute. 2007. COBIT® 4.1. Rolling Meadows : IT Governance Institute, 2007. ISBN-10: 1933284722.

Office of Government Commerce. 2007. The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle. Londres : Office of Government Commerce, 2007. ISBN-13: 9780113310616.

The Open Group. 2009. TOGAF Version 9 - The Open Group Architecture Framework (TOGAF). s.l. : The Open Group, 2009. ISBN: 978-90-8753-230-7.

