

Responsável pela Alteração	Responsável pela Revisão	Responsáveis pela Aprovação	
Função: Analista de Qualidade Nome: Lucas Fernando da Silva	Função: Gerente de Qualidade Nome: Eder Santos	Função: COO Nome: Alexandre Brito Correa	

1. INTRODUÇÃO

Esta política define como o Sistema de Gestão de Serviços (SGS) será apropriadamente planejado, estabelecido, implementado, operado, monitorado, revisado, mantido e melhorado na YSSY.

O escopo do gerenciamento de serviços de TI, conforme definido pela norma ISO / IEC 20000, é apresentado no diagrama a seguir.

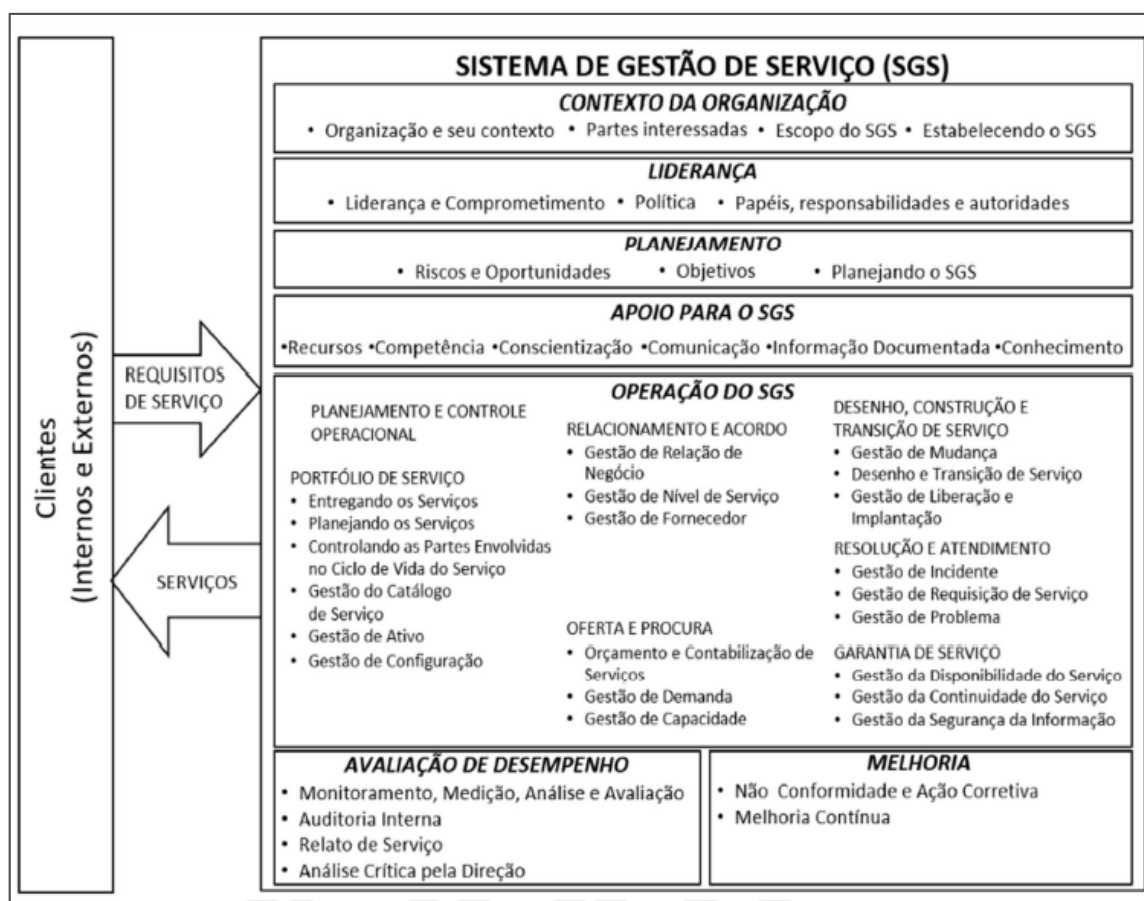


Figura 1- Escopo ISO / IEC 20000: 2018

2. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

2.1. Escopo da Certificação

Para fins de certificação da YSSY, os limites do SGS são definidos através do escopo abaixo:

“O sistema de gerenciamento de serviços da YSSY que suporta a entrega de serviços de instalação, configuração, monitoramento e manutenção de redes de TI para clientes externos a partir da sua sede em Alphaville (Barueri –SP).”

Nota: Para informações adicionais sobre o escopo do SGS deverá consultar o documento **Sistema de Gerenciamento de Serviços, Contexto, Requisito e Escopo**, disponível no GED da Qualidade.

2.2. Requisitos dos Serviços

As definições dos requisitos dos serviços são acordadas e mantida junto aos clientes, visando que todas as atividades do gerenciamento de serviços sejam focadas na qualidade e nos cumprimentos dos requisitos.

Um princípio fundamental da YSSY é manter e gerir a qualidade que tange ao gerenciamento de serviços que serão suportados através da prestação de serviços de TI orientada pelo negócio, sendo assim, utilizando comunicados regulares a toda a equipe através das reuniões ou via e-mail.

2.3. Liderança e Compromisso

O compromisso com a entrega de serviços estende aos níveis mais altos da organização é declarado através do tópico **2.10** será demonstrado por meio desta **Política de Gerenciamento de Serviços** e pelo fornecimento de recursos adequados para fornecer e desenvolver meios para facilitar a entrega aos clientes.

A Alta Direção garantirá uma revisão sistemática do desempenho do programa e seja conduzida regularmente para garantir que os objetivos de qualidade sejam alcançados e os problemas sejam identificados através do programa de auditoria interna e dos processos de gerenciamento.

Para realização desta revisão poderá ser adotada várias estratégias, incluindo reuniões departamentais, comitê ISO 20.000.

2.4. Recurso Humanos

YSSY garantirá que toda a equipe envolvida no gerenciamento de serviços seja competente com base na educação, treinamento, habilidades e experiência apropriada.

As habilidades necessárias para prestar serviços com qualidade serão determinadas e revisadas regularmente, com uma avaliação dos níveis de habilidades existentes. As necessidades de treinamento serão identificadas pelas áreas e submetidas para o RH para providenciar as solicitações de treinamentos.

Serão guardados treinamento, educação e outros registros relevantes pelo departamento de RH para documentar os níveis de habilidade individuais atingidos.

2.5. Conformidade do SGS

O Gerente de Qualidade tem autoridade e responsabilidade gerais pela implementação e gerenciamento do Sistema de Gerenciamento de Serviços, que deverá zelar pela conformidade e certificar sobre os princípios estabelecidos abaixo:

- Certificar se os documentos estão sendo mantido conforme política de documentação e sem alterações não planejadas;
- Identificar e atribuir autoridade e responsabilidade para com os donos dos processos, para minimizar não conformidades;
- Validar as integrações dos processos de gerenciamento de serviços com o SGS;
- Acompanhar os cumprimentos dos requisitos estatutários, regulamentos contratuais no gerenciamento de ativos utilizados na prestação de serviços;
- Reportar a alta direção sobre desempenho e aprimoramento dos serviços e SGS;

2.6. Objetivo do Gerenciamento de Serviço

O ciclo anual será usado para definir os objetivos de gerenciamento de serviços, para coincidir com o ciclo de planejamento orçamentário da YSSY, com foco de aproveitar a estratégia da alta direção para gerar valor na realização das atividades da ISO 20.000.

Desta forma, garantirá que seja obtido financiamento adequado para as atividades de melhoria identificadas, sendo assim, os objetivos serão baseados em uma compreensão clara dos requisitos do negócio, informados pela revisão anual do gerenciamento de serviços com os clientes.

Os objetivos de gerenciamento de serviços serão documentados no **Plano de Gerenciamento de Serviços**, com detalhes de como eles serão alcançados.

O plano de gerenciamento de serviços será revisado a cada seis meses, momento em que os objetivos também serão revisados para garantir que permaneçam válidos, se forem necessárias alterações, elas serão gerenciadas através do processo de gerenciamento de mudanças.

2.7. Papéis e Responsabilidades

Detalhes completos das responsabilidades associadas a cada uma das funções e como elas são alocadas dentro YSSY são fornecidas em um documento separado, intitulado, **funções, responsabilidades e autoridades de Gerenciamento de Serviços**.

Desta forma, é de responsabilidade do Gerente de Qualidade garantir que a equipe entenda os papéis que estão cumprindo e possua habilidades e competências apropriadas para fazê-lo.

2.8. Política de Gerenciamento de Serviços

O SGS e as políticas apresentadas nessa página aplicam-se a todos os serviços de TI prestados pela YSSY.

Abaixo é descrito a política de gerenciamento de serviços:

- Os serviços fornecidos para cada cliente e seus respectivos requisitos são cadastrados e fazem parte da base de dados na ferramenta Helix;
- O SGS deve ser revisado periodicamente, visando garantir a melhoria contínua e eficácia do mesmo, mantendo seus funcionários qualificados e o ambiente de trabalho adequado às suas necessidades;
- As alterações documentais fora do período previsto para revisão, devem ser tratadas via processo de Gerenciamento de Mudança;
- Todos os artefatos dos clientes deverão ser mantidos sob Gerenciamento de Configuração;
- Quaisquer estágio de alteração de documentação ou requisito de serviço deverá atender os critérios definidos na Política de Gerenciamento de Mudanças deve seguir o Processo de Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados;
- O Gerenciamento de Liberação e Implantação deve ser integrado ao Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Mudanças para que as liberações sejam coordenadas;

3. CONSIDERAÇÕES

Este documento é fundamentado na Política de Gerenciamento de Serviço de 02 de dezembro de 2021, elaborada por Lucas Fernando da Silva, Analista de Qualidade. Bem como nas publicações anteriores.

Os seguintes tópicos foram alterados:

Tópicos	Alterações
3 Considerações	Inclusão do tópico considerações.
2.5 Conformidade do SGS	Atualização textual do tópico.
2.8 Política de Gerenciamento de Serviço	Atualização dos pontos necessários para melhor entendimento execução das diretrizes.

3. REFERÊNCIAS

Comitê Brasileiro de Computadores e Processamento de Dados. (2020).
Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Normas Técnicas.

YSSY & CO

Yssy Holding S.A.

Yssy Tecnologia S.A.

Yssy Telecomunicações S.A.

Yssy Soluções S.A.

Yssy Serviços EIRELI