

# Guia *da ISO 20000*



<b>Como a ManageEngine pode ajudá-lo na conformidade com a norma ISO 20000</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>Mapeamento dos requisitos do processo</b>	<b>7</b>
<hr/>	
<b>Cláusula 8ª: Funcionamento do sistema de gerenciamento de serviços</b>	<b>8</b>
<b>8.2 Portfólio de serviços</b>	<b>9</b>
8.2.4 Gerenciamento do catálogo de serviços	
8.2.5 Gerenciamento de ativos	
8.2.6 Gerenciamento de configurações	
<b>8.3 Relacionamento e contrato</b>	<b>13</b>
8.3.2 Gerenciamento do relacionamento comercial	
8.3.3 Gerenciamento de serviços	
8.3.4 Gerenciamento de fornecedores	
<b>8.4 Oferta e procura</b>	<b>21</b>
8.4.1 Orçamentação e contabilização de serviços	
8.4.2 Gerenciamento da demanda	
8.4.3 Gerenciamento da capacidade	
<b>8.5 Projeto, construção e transição dos serviços</b>	<b>29</b>
8.5.1 Gerenciamento de mudanças	
8.5.2 Projeto e transição de serviços	
8.5.3 Gerenciamento da liberação e implantação	
<b>8.6 Resolução e cumprimento</b>	<b>41</b>
8.6.1 Gerenciamento de incidentes	
8.6.2 Gerenciamento de solicitações de serviços	
8.6.3 Gerenciamento de problemas	
<b>8.7 Garantia do serviço</b>	<b>49</b>
8.7.1 Gerenciamento da disponibilidade de serviços	
8.7.2 Gerenciamento da continuidade de serviços	
8.7.3 Gerenciamento da segurança da informação	
<hr/>	
<b>Cláusula 9ª: Avaliação do desempenho</b>	<b>69</b>
9.4 Relatório de serviços	

# Isenção de responsabilidade

Copyright © Zoho Corporation Pvt. Ltd.

Todos os direitos reservados. Este material e seu conteúdo (“Material”) são destinados, entre outros, para apresentar uma visão geral de como você pode usar os produtos e serviços da ManageEngine para facilitar a conformidade com a certificação ISO 20000. A total conformidade com a ISO 20000 requer uma variedade de soluções, processos, pessoas e tecnologias.

As soluções mencionadas neste Material são algumas das maneiras pelas quais as ferramentas de gerenciamento de TI podem ajudar com alguns dos requisitos da ISO 20000. Juntamente com outras soluções, processos e pessoas apropriados, as soluções da ManageEngine ajudam a obter e manter a certificação da ISO 20000. Este Material é fornecido apenas para fins informativos e não deve ser considerado como aconselhamento jurídico. A ManageEngine não oferece garantias, expressas, implícitas ou legais, e não assume nenhuma responsabilidade quanto às informações contidas neste material.

Você não pode copiar, reproduzir, distribuir, publicar, exibir, executar, modificar, criar trabalhos derivados, transmitir ou de qualquer forma explorar o Material sem a autorização expressa por escrito da ManageEngine.

O logotipo e todas as outras marcas da ManageEngine são marcas registradas da Zoho Corporation Pvt Ltd. Todos os outros nomes de produtos de software ou empresas mencionados neste Material, e não expressamente aqui mencionados, são marcas comerciais de seus respectivos proprietários. Os nomes e personagens usados neste material são produtos da imaginação do autor ou usados de forma fictícia. Qualquer semelhança com pessoas reais, vivas ou mortas, é mera coincidência.



*Como a  
ManageEngine  
pode ajudar a  
cumprir a norma  
**ISO 20000***

O conjunto abrangente de soluções de gerenciamento de TI engloba ferramentas que podem ajudar a sua organização a cumprir efetivamente os requisitos de conformidade com a ISO 20000.

Estas ferramentas o ajudarão a integrar facilmente os processos obrigatórios conforme o documento de requisitos da ISO 20000-1:2018 nas operações da sua organização e gerar evidências necessárias para conformidade.

# Regulamentos e certificações com os quais os produtos ManageEngine estão em conformidade:

As soluções da ManageEngine estão em conformidade com várias normas e certificações, incluindo:

## **ISO/IEC 27001:**

Uma das normas independentes de segurança internacional mais amplamente reconhecida. A ManageEngine conquistou a certificação ISO/IEC 27001:2013 para Aplicações, Sistemas, Pessoas, Tecnologia e Processos.

## **SOC 2 Type II:**

Uma avaliação da eficácia do projeto e operação dos controles, que atendam aos critérios de Trust Services Principles da AICPA.

## **GDPR:**

A regulação pan-europeia que obriga as empresas a protegerem dados pessoais e privacidade dos cidadãos da UE para o tratamento dos seus dados pessoais.

## **ISO/IEC 27017:**

A tecnologia da informação, técnicas de segurança e código de conduta para os controles de segurança da informação com base na norma ISO/IEC 27002 para os serviços em nuvem, uma norma que dita as diretrizes dos controles de segurança da informação aplicáveis à provisão e utilização de serviços em nuvem.

## **ISO/IEC 27018:**

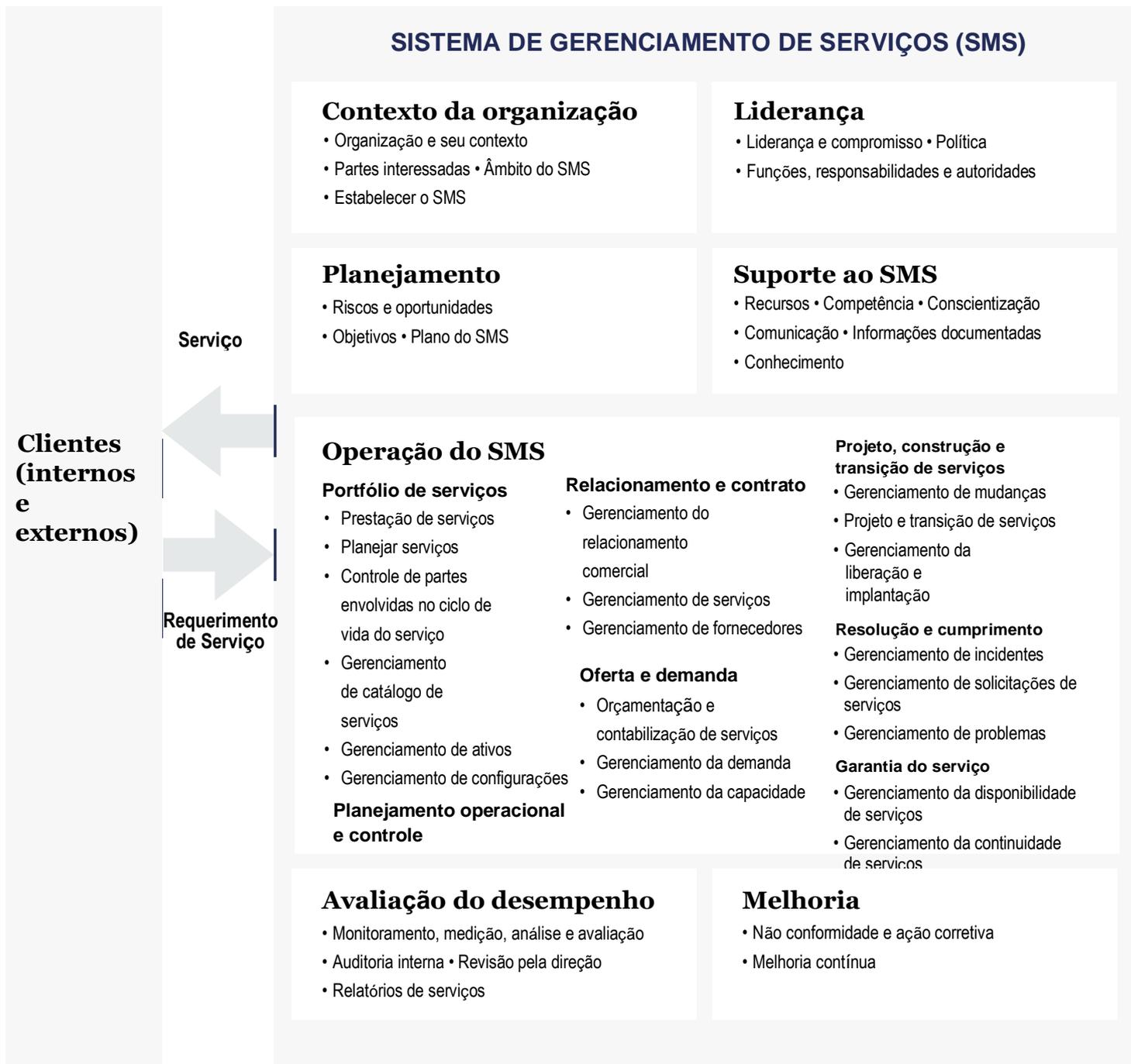
A norma estabelece os objetivos, controles e diretrizes para controles comumente aceitos, e implementação de medidas de salvaguarda para PII processados em uma nuvem pública. A ISO/IEC 27018 fornece orientação para as organizações sobre como seus provedores em nuvem estão manipulando informações pessoalmente identificáveis (PII).

## Produtos da ManageEngine que ajudam na conformidade com a ISO 20000:

- **ServiceDesk Plus:** Software de help desk de acordo com a ITIL
- **Analytics Plus:** Uma solução de relatórios e business intelligence no local
- **OpManager Plus:** Uma solução integrada de gerenciamento de desempenho de rede
- **Applications Manager:** Uma solução de monitoramento de desempenho de servidor e aplicações
- **Log360:** Informações abrangentes de segurança e gerenciamento de eventos
- **PAM360:** Uma solução abrangente de gerenciamento de acesso privilegiado (PAM)
- **AD360:** Uma solução integrada para gerenciamento de identificação e acesso (IAM)
- **DesktopCentral:** Uma solução unificada de gerenciamento de endpoints (UEM)

# Mapeamento dos requisitos do processo

Esta seção informa sobre como as soluções da ManageEngine podem ajudar a sua organização a dar suporte a diferentes processos mencionados em várias cláusulas do documento de requisitos da ISO 20000-1 para ajudar com a conformidade.



Os requisitos obrigatórios mencionados na ISO 20000-1 que precisam ser cumpridos para certificação

*Cláusula 8ª:*

**Operação do sistema  
de gerenciamento de  
serviços**

## 8.2 Portfólio de serviços

### 8.2.4 Gerenciamento do catálogo de serviços

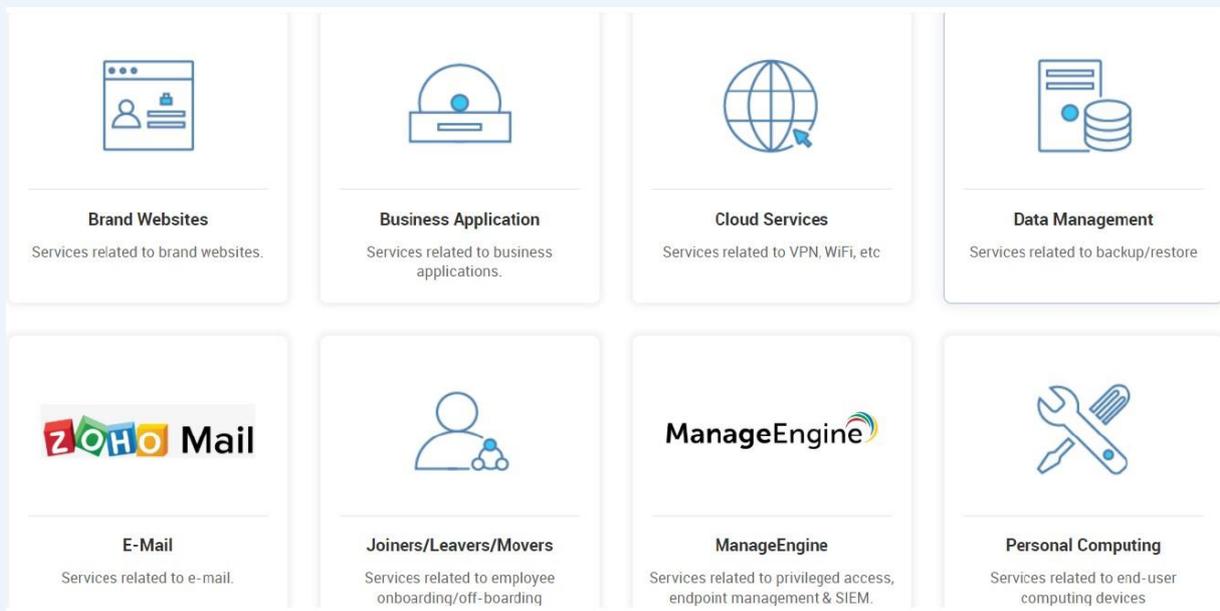
#### Requisito(s) do processo abordado:

- Crie e mantenha um ou mais catálogos de serviços com informações relacionadas a clientes, usuários, partes interessadas e dependências de serviços.

#### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação deste processo:

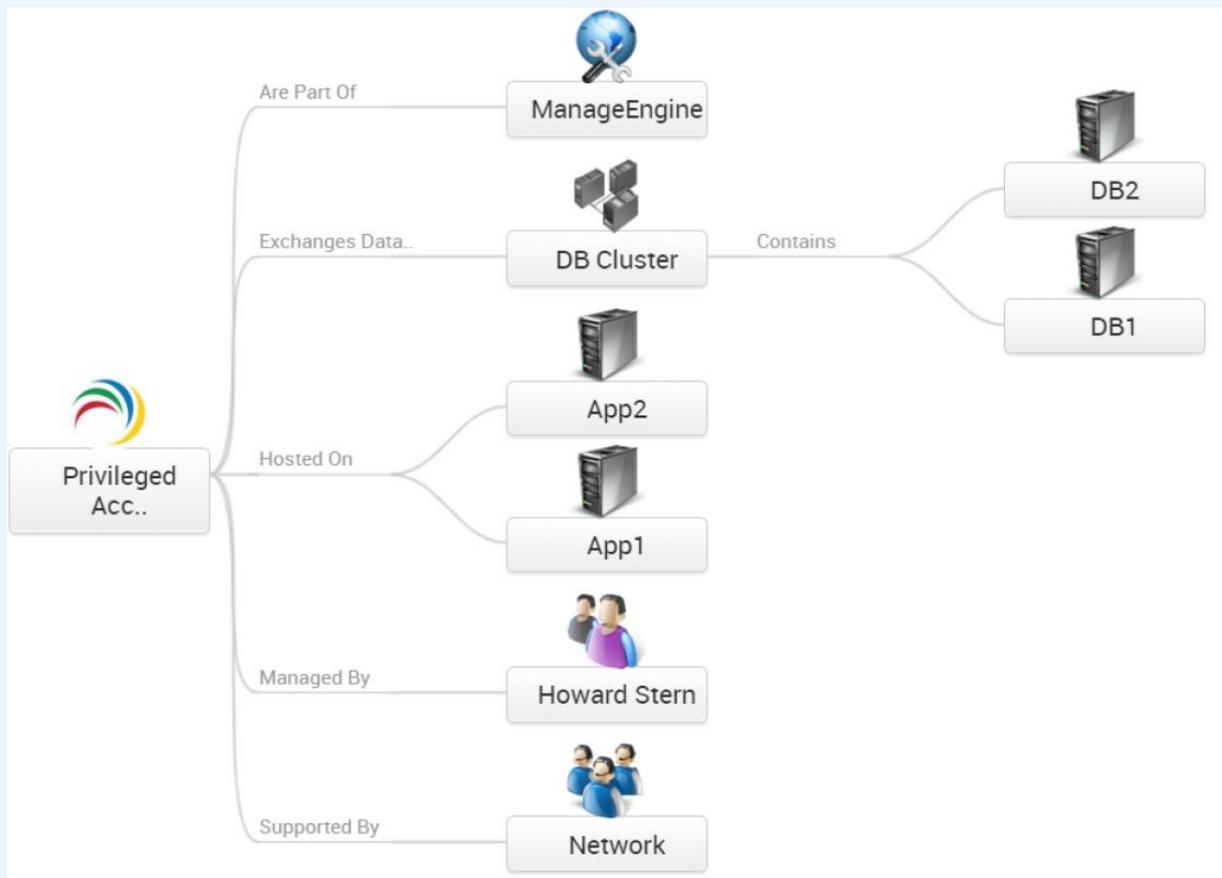
##### ServiceDesk Plus

- O módulo de catálogo de serviços customizável ajudará a criar e publicar os serviços da sua organização.



#### Categorias de serviços no catálogo de serviços

- O módulo de gerenciamento de configurações de banco de dados (CMDB) organiza todos os serviços em um só lugar como itens de configuração, e ajuda a manter os detalhes relativos aos serviços, incluindo partes interessadas e dependências de serviços.



## Dependências e relacionamentos de usuários

### 8.2.5 Gerenciamento de ativos

#### Requisito(s) do processo abordado:

- Assegure que os ativos utilizados para realizar os serviços sejam gerenciados para atender aos requisitos de serviços.

#### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação deste processo:

##### ServiceDesk Plus

- O módulo de gerenciamento de ativos possui recursos bem pensados, incluindo vários métodos de varredura de ativos, métodos com e sem agentes, leitura de código de barras, varreduras de rede e muito mais para ajudar a gerenciar todos os ativos e seu inventário relacionado, usado para realizar os serviços. Ele também se integra perfeitamente com outros processos de ITSM, incluindo gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças para ajudar a rastrear todos os tickets associados aos ativos.

The screenshot displays the IT Asset Management dashboard. On the left, there is a navigation menu with categories like IT Assets (Access Point, Printer, Router, Switch, Workstation, Laptop, Desktop), Virtual Hosts and VMs, and Non-IT Assets (Asset Components, Software, Asset Loan, Barcode, Groups). The main area is titled 'Scan Summary' and contains several data points:

- Workstation/Server Detected: 15
- Workstation/Server Inventoried: 5
- Workstation/Server failed during last scan: 1 [Troubleshoot]
- Next Scan Schedule: Not configured, [Configure Now](#)
- Workstation/Server not scanned in last 7 days: 15
- Hardware changes in last 7 days / 30 days
- Software changes in last 7 days / 30 days
- Detailed Audit Trail Reports
- Workstation/Server with: [Agent Installed](#) | [No Agent](#) | [Older Agent Versions](#) | [Windows Agent Configuration](#) | [Download Agent](#)

Below the scan summary, there is an 'Asset Status' section with a table:

Asset Status	Count
All assets In Store	33
Unassigned Workstation	4 [Auto Assign]
All Assets In Use	10
All assets In Repair	1
Loan Expired Assets	1

On the right side, there is a 'Groups' section with 'New Group' and 'Manage Groups' buttons, and a 'Disposed Assets' section.

## Dashboard de gerenciamento de ativos

The screenshot shows the details page for a 'Window Machine [ 121.0.0.7 ]'. The page includes a top navigation bar with 'Remote Control', 'Tools', 'Scan Now', 'Edit', 'Assign', and 'Actions'. The main content area displays the following information:

- Window Machine [ 121.0.0.7 ]
- Latitude E7450
- Assigned to User Catherine
- Scan Status : SUCCESS
- Asset State : In Use [Change]

Below this information, there is a tabbed interface with 'CI Info', 'Hardware', 'Software', 'System', 'Relationships', 'History', 'Requests', 'Contracts', and 'Financials'. The 'CI Details' tab is active, showing a list of attributes:

Attribute	Value
CI Name	: Window Machine
CI Type	: Windows Workstation
Disk space	: 465.75 GB
Mac Address	: 28-28-28-28-28
OS	: Microsoft Windows 8.1 Pro
Processor Speed	: 2.59 GHz
Service Tag	: WER234234
Virtual Memory	: 18.25 GB
Model	: Latitude E7450
Description	: -
Domain	: -
Last Logged In User	: venkat-2121
State	: In Use
Asset Tag	: -
Barcode	: -
Vendor	: -
Part No.	: -
Purchase Order No.	: -
Site	: -
IP Address	: 121.0.0.7
Manufacturer	: Dell Inc.
Processor Name	: Intel(R) Core(TM) i7-5600U CPU @ 2.60GHz
Service Pack	: 0
Total Memory	: 15.88 GB
Org Serial Number	: -
Business Impact	: -
Product Name	: Latitude E7450
Agent version	: -
Cost (\$)	: -
Current Asset Value(\$)	: -
Acquisition Date	: -
Expiry Date	: -
Warranty Expiry Date	: -

## Detalhes do inventário de ativos

## 8.2.6 Gerenciamento de configurações

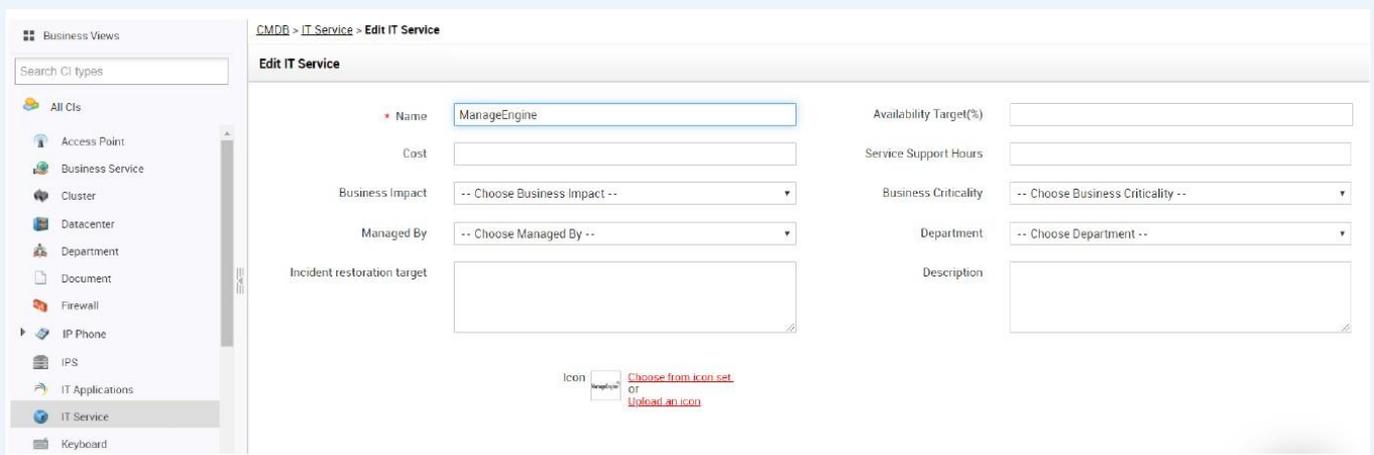
### Requisito(s) do processo abordado:

- Os serviços devem ser classificados como itens de configuração (CIs), as informações para cada CI incluem uma única identificação, tipo, descrição, relacionamento e status.

### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação deste processo:

#### ServiceDesk Plus

- Os serviços são classificados como CIs no módulo CMDB. Todos os tipos de CI podem ser configuráveis para manterem atributos específicos como nome, tipo, descrição, status, etc. e ajudam a construir relações visuais entre CIs.



The screenshot displays the 'Edit IT Service' interface in the CMDB module. The left sidebar shows a list of CI types, with 'IT Service' selected. The main form contains the following fields:

- Name: ManageEngine
- Cost: [Empty text box]
- Business Impact: -- Choose Business Impact --
- Managed By: -- Choose Managed By --
- Incident restoration target: [Empty text box]
- Availability Target(%): [Empty text box]
- Service Support Hours: [Empty text box]
- Business Criticality: -- Choose Business Criticality --
- Department: -- Choose Department --
- Description: [Empty text box]

At the bottom, there is an 'Icon' field with a placeholder image and two options: 'Choose from icon set' and 'Upload an icon'.

### Informações relacionadas a uma CI em particular no CMDB

## 8.3 Relacionamento e contrato

### 8.3.2 Gerenciamento do relacionamento comercial

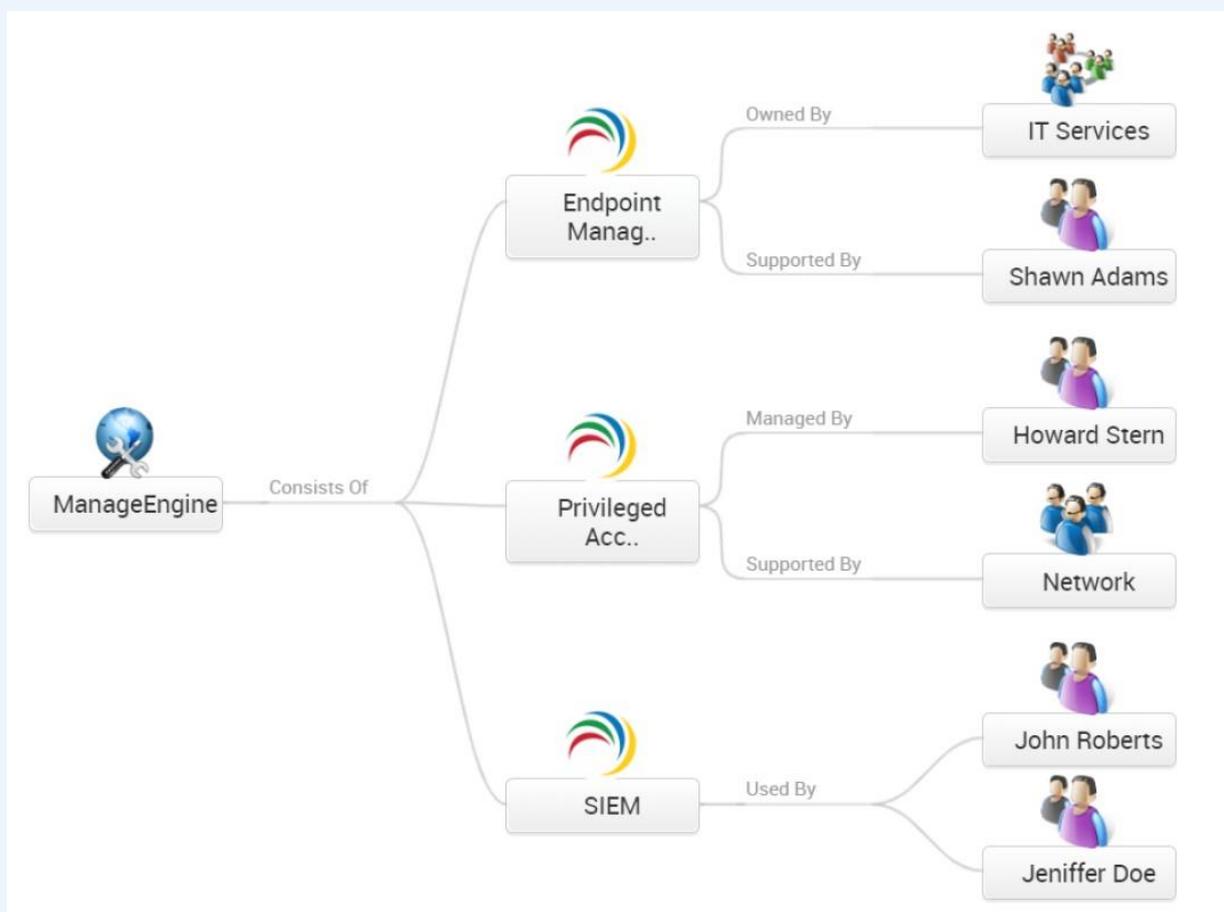
#### Requisito(s) do processo abordado:

- Documente os clientes, usuários e outras partes interessadas relacionadas aos serviços.
- Analise o desempenho e a satisfação com os serviços, com base nas amostras, em intervalos planejados.
- As reclamações de serviços devem ser registradas e gerenciadas até o encerramento. Se não for resolvido, devem ser escaladas.

#### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação destes processos:

##### ServiceDesk Plus

- Os relacionamentos visuais no módulo CMDB documentam os detalhes relacionados com os serviços.



#### Relacionamentos com os usuários mapeados no CMDB

- A satisfação com os serviços podem ser efetivamente medidas utilizando o módulo de pesquisa em intervalos planejados. Relatórios são estendidos para identificar oportunidades de melhoria e medir as tendências de desempenho.

Service Performance Review x

1 Please rate your overall satisfaction with the IT Services been provided to you. \*

☆ 1 ☆ 2 ☆ 3 ☆ 4 ☆ 5

2 In your opinion, where do we stand in terms of our commitments like delivery of services, resolution of issues, etc?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Low                      Mid                      High

3 Based on your experience in the past, how do you rate the knowledge of the IT team?

Knowledgeable       Need Training

4 How do you rate the quality of IT Services been provided to you?

Very Poor     Poor     Average     Good     Excellent

Additional Comment

[Submit](#)

### Pesquisa periódica da análise de desempenho

- Um modelo de incidentes separado com formulários e campos personalizados podem ser definidos para registrar as reclamações de serviços que seguem seu processo e, se não forem resolvidas, serão escaladas.

Service Categories ▸ Helpdesk

**Report an IT Incident**

Use this form to report any IT issues

**Submit your Feedback/Complaint**

Use this form to share your feedback/complaint to improve IT Services

### Incidentes e modelos de reclamações de serviços

## 8.3.3 Gerenciamento de serviços

### Requisito(s) do processo abordado:

- Faça um acordo sobre os serviços a serem entregues e estabeleça um ou mais contratos de serviços (SLAs), incluindo objetivos, limites de carga de trabalho e exceções de serviços.
- Monitore, revise e relate sobre os objetivos e cargas de trabalho e identifique oportunidades de melhoria se o SLA(s) não for cumprido.

### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus e Analytics Plus

- Os serviços acordados a serem entregues podem ser exibidos e mantidos com a ajuda do módulo de catálogo de serviços. Os SLA(s) de incidente e solicitação de serviços para resposta/resolução/cumprimento correspondente a esses serviços pode ser atribuído e sua eficácia pode ser monitorada, revisada e reportada, integrando o ServiceDesk Plus com Analytics Plus.

The screenshot displays the configuration interface for creating a Service Level Agreement (SLA) in ManageEngine ServiceDesk Plus. The interface is titled "Match the below criteria" and offers two options: "Match ALL of the following (AND)" (selected) and "Match ANY of the following (OR)".

The configuration is set to "Rule" mode. The criteria are defined as follows:

- Priority is "High"
- and Service Category is "Brand Websites"

Below the criteria, there are two time-based rules:

- "Any request matching the above rules should be responded within: 00 Days, 0 Hours, 30 Minutes. Response Time : 0 Hrs 30 Mins"
- "Any request matching the above rules should be resolved within : 00 Days, 2 Hours, 0 Minutes. Resolution Time : 2 Hrs 0 Mins"

Additional options include:

- Should be resolved/responded irrespective of operational hours. : [ Operational Hours per Day for this site : 9 Hrs 0 Mins ]
- Should be resolved/responded irrespective of Holidays.
- Should be resolved/responded irrespective of Weekends.

Escalation settings are configured as follows:

- If response time is elapsed then escalate:**
  - Enable Level 1 Escalation
- If resolution time is elapsed then escalate:**
  - Enable Level 1 Escalation
  - Escalate to: [Empty field] Choose
  - Escalate Before  Escalate After 00 Days | Time : 0 Hours 0 Minutes

At the bottom, under the "Actions" section, there are options to enable Level 2, 3, and 4 Escalation, all of which are currently disabled.

### SLA de incidentes: Resposta, resolução e escalação

When a new Service Request arrives :

Service Requests should be responded within :  Days  Hours  Minutes

Service Requests should be fulfilled within :  Days  Hours  Minutes

- Should be fulfilled/responded irrespective of operational hours.
- Should be fulfilled/responded irrespective of Holidays.
- Should be fulfilled/responded irrespective of Weekends.

**If the response time is about to be elapsed/elapsed then escalate:**

Enable Level 1 Escalation

Escalate to

Escalate Before  Escalate After  Days  Hours  Minutes

[Actions](#)

**If the fulfillment time is about to be elapsed/elapsed then escalate:**

Enable Level 1 Escalation

Escalate to

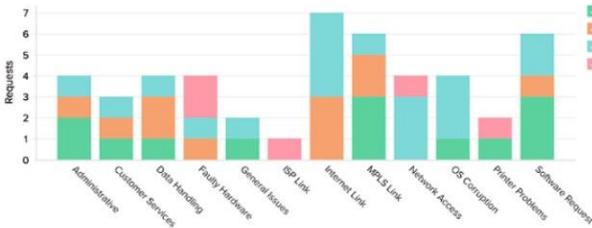
Escalate Before  Escalate After  Days  Hours  Minutes

[Actions](#)

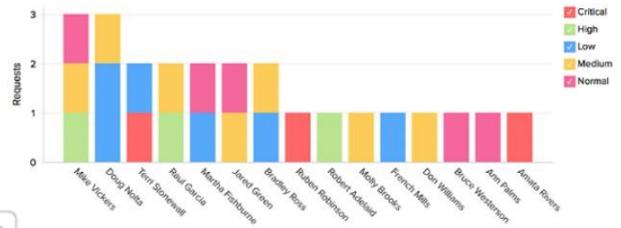
- Enable Level 2 Escalation
- Enable Level 3 Escalation
- Enable Level 4 Escalation

## SLA de solicitação de serviços: Resposta e cumprimento

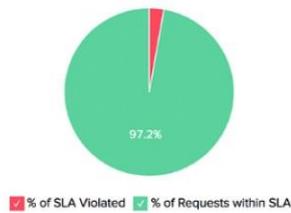
Areas With Highest Customer Dissatisfaction



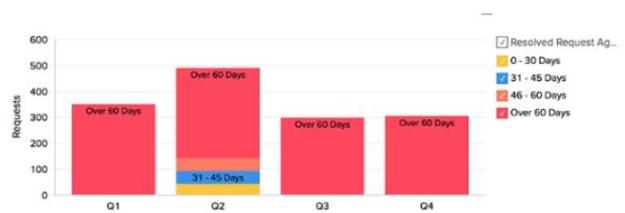
Backlog Analysis by Customer



SLA Compliance vs Breached Trend - Last 12 Months



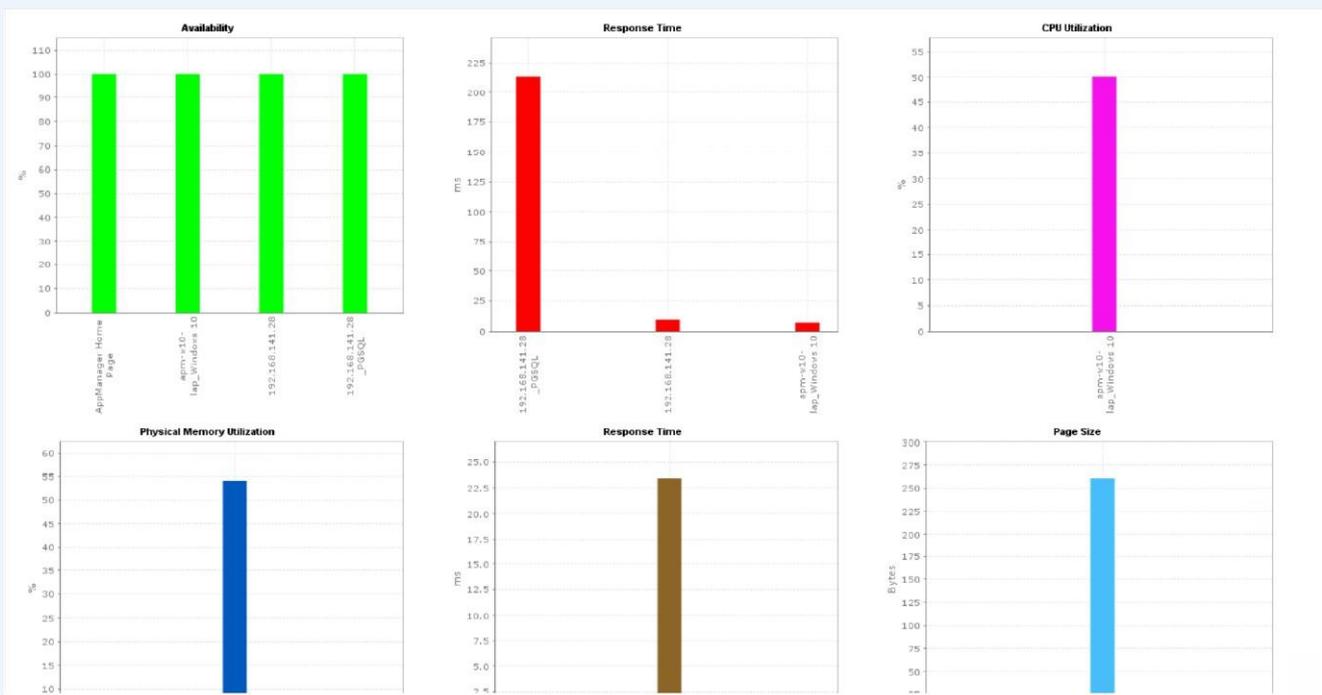
Request Resolution Time by Age Tier



## Relatórios sobre alvos de SLA (incidente e solicitação de serviços)

### OpManager Plus e Applications Manager

- OpManager Plus e Applications Manager juntos podem monitorar todos os componentes de serviços como dispositivos de rede, servidores, virtualização, aplicações, bancos de dados, sites, etc., para medir a disponibilidade e desempenho em comparação ao serviço alvo.



## Relatório de disponibilidade e desempenho de um serviço

Device Name	Min	Max	Avg
Opm-scale2	99	100	99
mickey-w2k8r2-dc-1	99	99	99
opman-hyperv.opmanhv.com	97	99	97
opm-esx6-1.csez.zohocorpin.com	67	77	76
172.21.10.183	64	64	64
Opm-k12r2-vc	54	54	54
opm-w12r2	17	52	42
mickey-w2k8r2-chinese	42	44	42
opm-w2k8r2	5	99	42
opmanhv-node1	32	34	33

## Utilização de memória dos 10 melhores dispositivos



## Dashboard de SLA

## 8.3.4 Gerenciamento de fornecedores

### Requisito(s) do processo abordado:

- Desenvolver, acordar e manter um contrato documentado com os fornecedores externos e internos.
- Monitorar o desempenho do fornecedor incluindo as metas de serviços nos intervalos planejados.

### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus

- Os contratos com fornecedores externos e internos, juntamente com subcontratos, componentes de serviços, fornecedor, custos, expiração, etc., podem ser mantidos e rastreados utilizando o módulo de Contratos.

The screenshot displays the contract management interface in ServiceDesk Plus, organized into several sections:

- Contract Details:** Includes fields for Name, Parent Contract (dropdown), Contract ID, Description, Type (dropdown), Vendor (dropdown), Renewed Contract (checkbox), and Support (text area). An Attachments section with an 'Attach file' button is also present.
- Select assets for this contract:** Features 'Add Assets' and 'Remove' buttons, a list area, and an 'Active period' section with 'From' and 'To' date pickers. A 'Maintenance Cost (\$)' field is set to 00.
- Notification Rules:** Includes a checkbox for 'Enable Notification' and a section to 'Select the users to be notified before contract expiry'. It contains two list boxes: 'User List' and 'Users to be Notified', with navigation arrows between them. A note states: 'Note: The list will show only the active users and those who are having e-mail IDs'. Below this is a text area to 'Specify email ids to be notified before contract expiry' with a note: 'Note: Mail id's needs to given as comma (,) separated'. At the bottom, there are 'Notify before' fields with values 50 and 45, both set to 'day(s)'.

### Módulos de contratos para manter os acordos

- Os contratos em níveis operacionais (OLAs) acordados com os fornecedores internos podem ser atribuídos a incidentes e solicitações de serviços, e seu desempenho pode ser medido em comparação ao contrato.

Operational level agreement(OLA)

**i** OLA time is applied individually to each selected group.

Group Name:

OLA Time: 

Days	1 Hour	Minutes
0		
1		
2		
3		
4		
5		

Description:

### OLA para fornecedores internos

# 8.4 Oferta e demanda

## 8.4.1 Orçamento e contabilização de serviços

### Requisito(s) do processo abordado:

- Os custos devem ser orçados para um controle financeiro eficaz e tomada de decisão para os serviços.
- Monitore e reporte sobre os custos reais, revise as previsões financeiras e gerencie os custos em intervalos planejados.

### Produto(s) da ManageEngine que pode ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus e Analytics Plus

- Realize orçamentos do custo recorrente, usando contratos de licença de software e módulos de contratos.

The screenshot displays a web form for creating a software license agreement. It is divided into several sections:

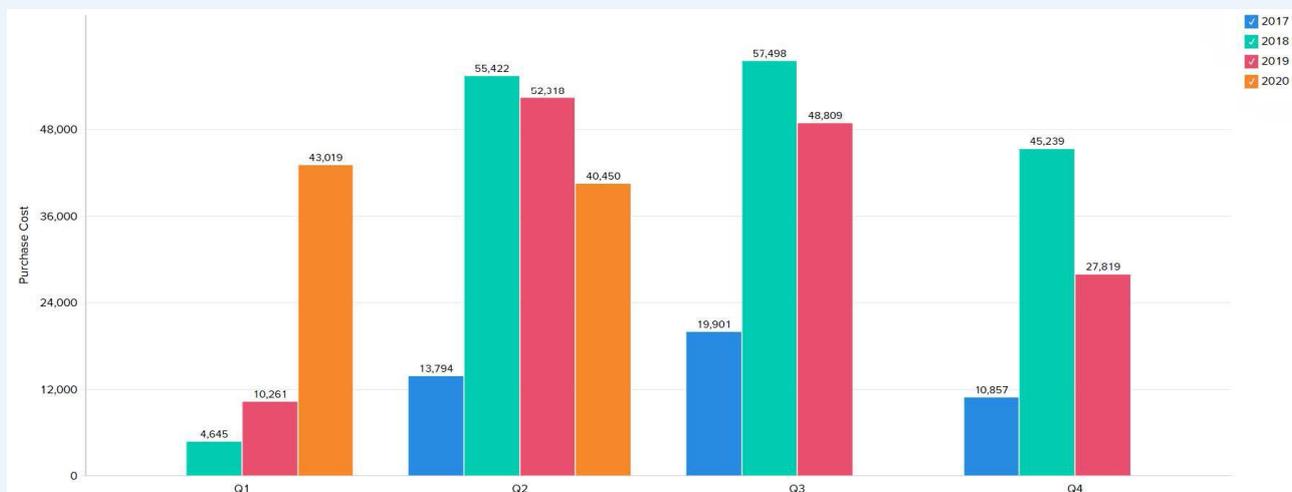
- Manufacturer:** A dropdown menu is set to "Microsoft Corporation".
- Agreement Details:** Fields for Agreement Number, Authorization Number, and Description (Max 250 characters).
- Active From/Expiry Date:** Date pickers for the start and end dates.
- Vendor Name/Terms:** A dropdown for Vendor Name (set to "-- Choose Vendor --") and a text area for Terms.
- Attachments:** An "Attach file" button.
- Purchase & Invoice Details:** Fields for PO #, PO Name, Purchase Date, Invoice Number, Invoice Date, and Total Cost (\$).
- Purchased Software Licenses:** A section with a sub-header and a table. The table has columns for License Name, Software, License Type, License Option, Installation(s) Allowed, License Key, and Cost (\$). A message states "No software licenses available in this view." Buttons for "Add new licenses and associate" and "Associate Existing Licenses" are present.
- Agreement Expiry Notification:** A section for selecting users to be notified before the agreement expires, featuring a "User List" and a "Notified User List" with selection arrows.

### Contrato de licença de software

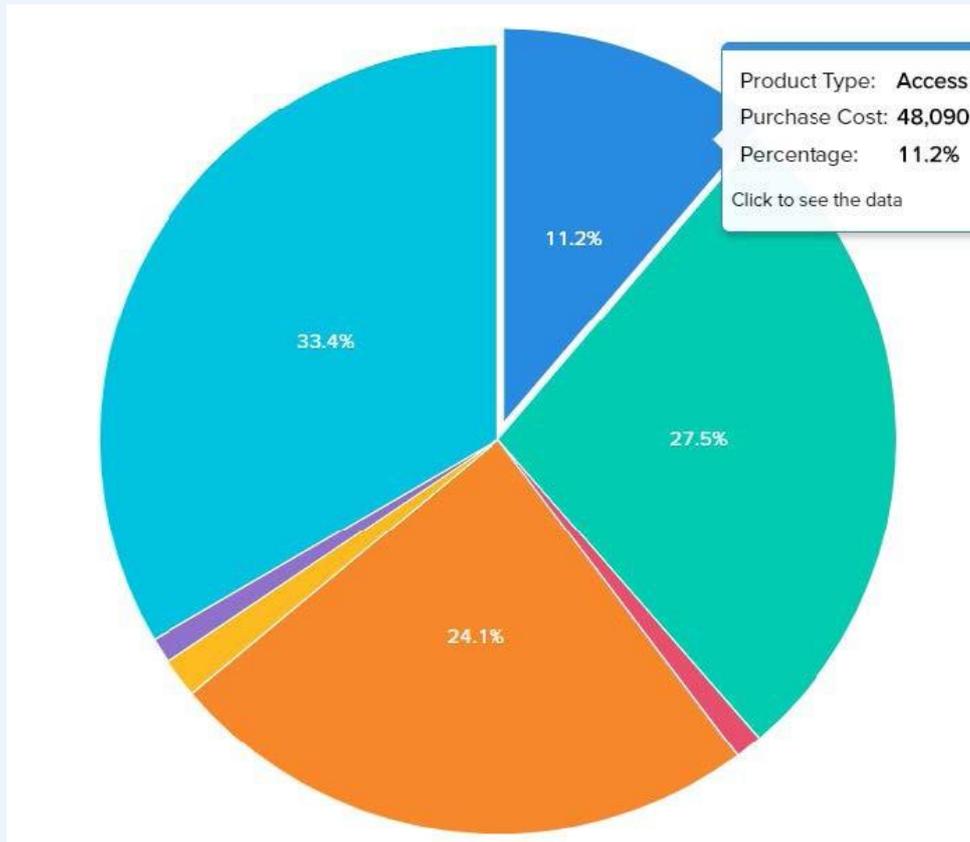
- Registre e reporte sobre os custos reais e orçamento com base na depreciação e gastos. ServiceDesk Plus, quando integrado com o Analytics Plus, proporciona mais visibilidade sobre o orçamento.

CI Info	Hardware	Software	System	Relationships	History	Requests	Contracts	Financials
<b>Costs</b> <span style="float: right;">+ Add Cost</span>								
Purchase Cost (\$) -				Current Book Value (\$) -				
Operational Cost (\$) -				Total Cost of Ownership (\$) -				
<b>Depreciation Details</b> <span style="float: right;">+ Configure Depreciation</span>								
Purchase Cost(\$)				Acquisition Date				

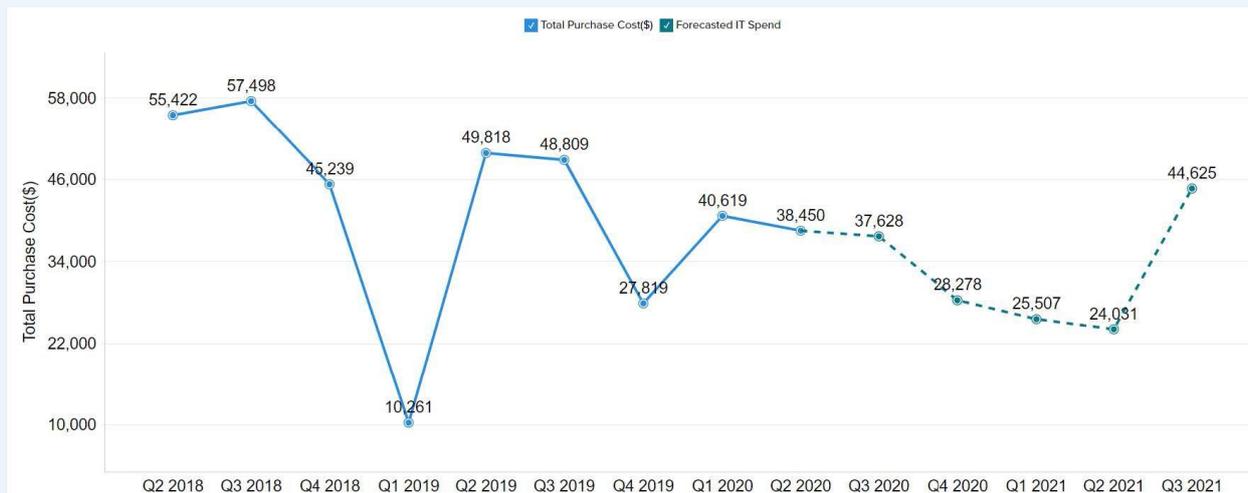
### Detalhes financeiros e de depreciação de ativos



### Comparação ano a ano (YOY) de gastos de TI com base nos custos de aquisição



**Gastos de TI**



**Previsão de gastos de TI**

## 8.4.2 Gerenciamento da demanda

### Requisito(s) do processo abordado:

- Monitore e reporte sobre a demanda e consumo de serviços em intervalos planejados.

### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus e Analytics Plus

- Analytics Plus, quando integrado com o ServiceDesk Plus, ajuda a determinar a demanda com base no consumo de serviços através de solicitações.



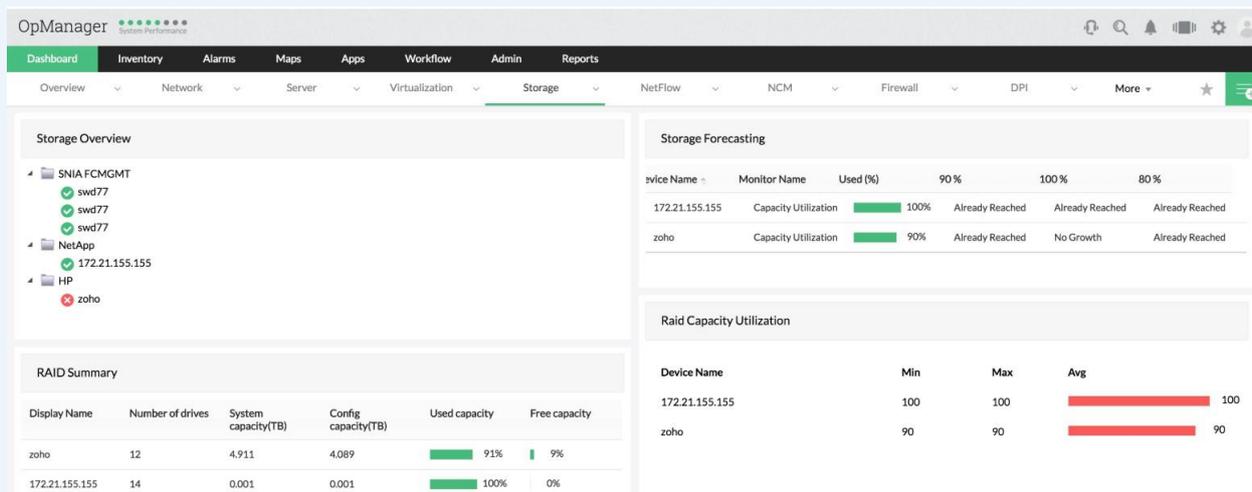
Os 10 serviços mais importantes

### OpManager Plus e Applications Manager

- O módulo de relatórios prevê a demanda com base no consumo de componentes de serviços.



Relatório de previsão sobre a utilização do disco



## Previsão da capacidade de armazenamento

### 8.4.3 Gerenciamento da capacidade

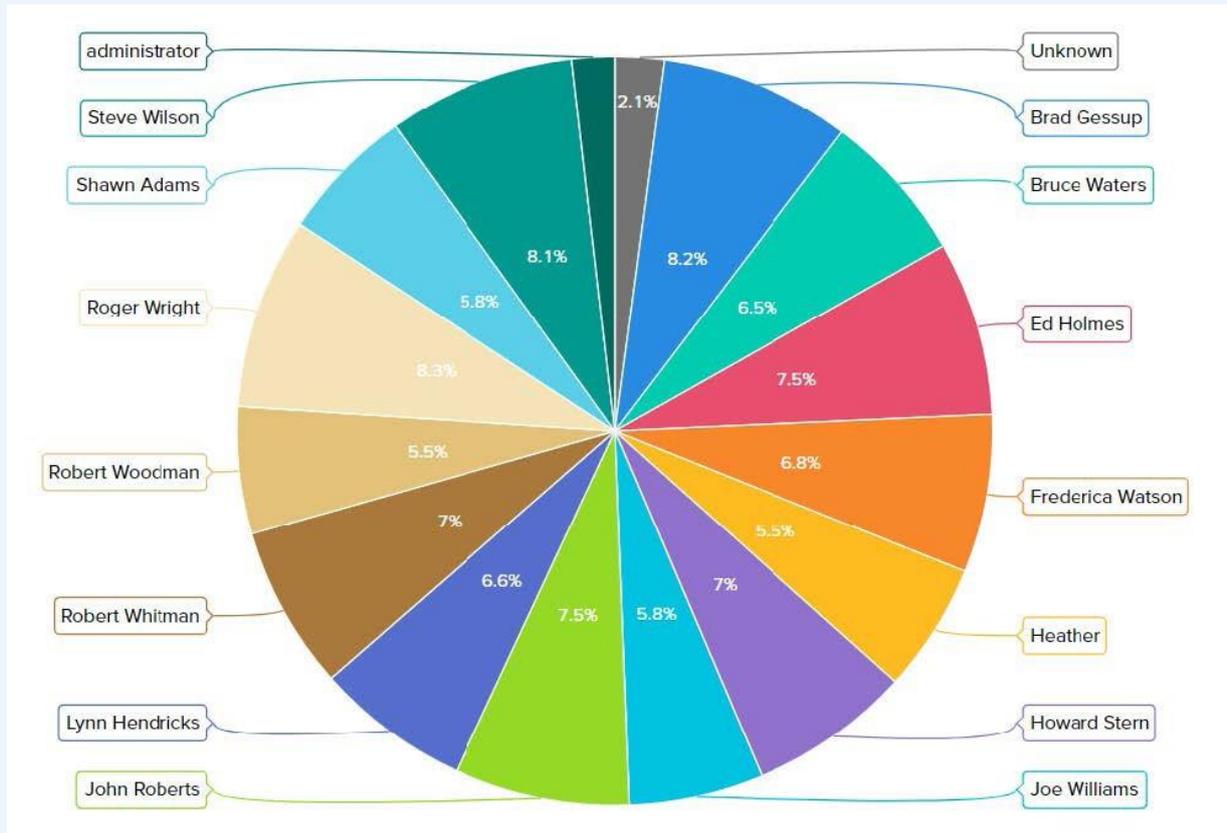
#### Requisito(s) do processo abordado:

- Monitore a capacidade utilizada e analise os dados e desempenho relacionados com recursos humanos, técnicos, computacionais e financeiros para identificar oportunidades de melhoria.

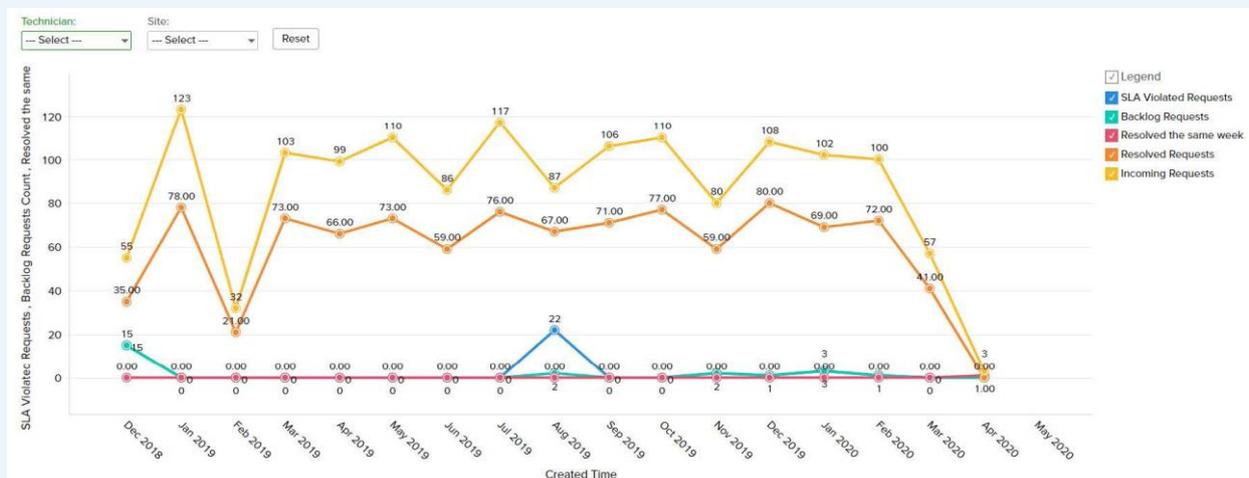
#### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação deste processo:

#### ServiceDesk Plus e Analytics Plus

- Analise a capacidade e desempenho relacionados a recursos humanos de TI com base em incidentes, solicitações de serviços, problemas, mudanças, liberações, projetos, etc. através da integração com o Analytics Plus.



**Carga do técnico: Solicitações abertas**



**Recebidas, resolvidas, backloged e mesma semana**

## OpManager Plus e Applications Manager

- Monitore e analise a capacidade e desempenho dos componentes de serviços, incluindo servidores, aplicações, rede, banda e armazenamento.



### Monitoramento do desempenho de servidores

Capacity Planning					Show All	Show Oversized Servers Last One Year
Monitor	Oversized	CPU Utilization	Memory Utilization	Disk Utilization	Notes	
opm-w2k12r2-2	Yes	100% of Time CPU Utilization <50 (%) No. of Processors 1, Speed 3,193 MHz	0% of Time Memory Utilization <50 (%) Total Physical Memory 16,284 MB	100% of Time Disk Utilization <50 (%)		
Windows Server	Yes	100% of Time CPU Utilization <50 (%) No. of Processors 2, Speed 2,400 MHz	0% of Time Memory Utilization <50 (%) Total Physical Memory 65,525 MB	100% of Time Disk Utilization <50 (%) <a href="#">Click here to view partition. Total Disk Size: 139,623 MB</a>		

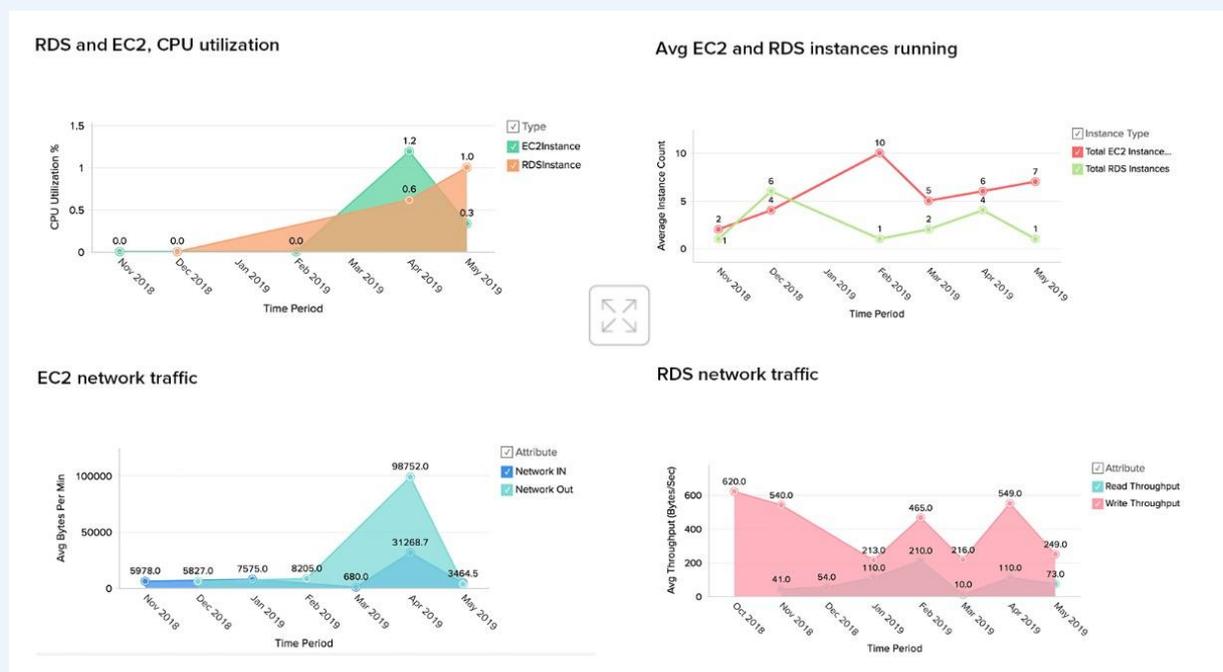
### Relatório sobre servidores de grandes dimensões

## Analytics Plus

Análises avançadas sobre uma ampla variedade de pontos de dados, incluindo capacidade e desempenho, podem ser geradas através da integração de aplicações da ManageEngine e outras aplicações que usam bancos de dados locais e na nuvem como MS SQL, Oracle, MySQL, Azure SQL, etc. com o Analytics Plus.



### Integrações possíveis do Analytics Plus



### Integração do Applications Manager: Relatório de desempenho AWS

# 8.5 Projeto, construção e transição de serviços

## 8.5.1 Gerenciamento de mudanças

### Requisito(s) do processo abordado:

- As solicitações de mudanças, incluindo propostas para adicionar, remover ou transferir serviços, devem ser registradas e classificadas.
- A avaliação, aprovação, programação e revisão de serviços novos ou modificados devem ser gerenciados através das atividades de gerenciamento de mudanças.
- As partes interessadas devem tomar decisões sobre a aprovação e prioridade.
- As mudanças aprovadas devem ser preparadas, verificadas e testadas, quando possível.
- Comunique as datas de implantação e outros detalhes das mudanças aprovadas para as partes interessadas.
- As atividades para reverter ou remediar uma mudança mal sucedida, devem ser planejadas e testadas, quando possível. As mudanças devem ser investigadas e ações de acordo devem ser tomadas.
- A intervalos planejados, as solicitações de registros de mudanças devem ser analisadas para detectar tendências, eficácia e identificar oportunidades de melhoria.

### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus

- **O módulo de gerenciamento de mudanças** permite aos usuários enviarem solicitações para mudanças com diferentes fluxos de trabalho para diferentes tipos de mudanças como padrão, normal e de emergência.

STAGE 1 Submission			
On <input type="button" value="Accept"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeRequester	→ Move to Stage: Planning Status: Planning In Progress	Notify ChangeOwner
On <input type="button" value="Reject"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeRequester		Configure Next Stage
On <a href="#">Requested</a>	→  Notify ChangeManager		Configure Next Stage
<input checked="" type="checkbox"/> On <a href="#">Submitted for Authorization</a>	→  Notify Line Manager		Configure Next Stage
On <a href="#">RFI</a>	→  Notify ChangeRequester		Configure Next Stage
STAGE 2 Planning			
On <input type="button" value="Approve"/>	→  Notify ChangeOwner	→ Move to Stage: Approval Status: Approval Pending	Notify ChangeApprover, ChangeManager, CAB
On <input type="button" value="Reject"/>	→  Notify ChangeOwner		Configure Next Stage
On <a href="#">Planning In Progress</a>	→  Notify ChangeOwner		Configure Next Stage
On <a href="#">Submit for Review</a>	→  Notify ChangeManager, ChangeApprover		Configure Next Stage
On <a href="#">RFI</a>	→  Notify ChangeManager, ChangeRequester		Configure Next Stage
STAGE 3 Approval			
On <input type="button" value="Approve"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, CAB, ChangeApprover	→ Move to Stage: Implementation Status: In Progress	Notify Implementer, ChangeOwner
On <input type="button" value="Reject"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, CAB, ChangeApprover		Configure Next Stage
On <a href="#">Approval Pending</a>	→  Notify ChangeManager, CAB, ChangeApprover		Configure Next Stage
STAGE 4 Implementation			
On <input type="button" value="Complete"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeApprover	→ Move to Stage: Review Status: In Progress	Notify Reviewer
On <input type="button" value="Cancel"/>	→  Notify ChangeOwner, Implementer		Configure Next Stage
On <a href="#">In Progress</a>	→  Notify Implementer, ChangeOwner		Configure Next Stage
On <a href="#">On Hold</a>	→  Notify Implementer, ChangeOwner, ChangeManager, ChangeApprover		Configure Next Stage
On <a href="#">RFI</a>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, ChangeApprover		Configure Next Stage
STAGE 5 Review			
On <input type="button" value="Complete"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, ChangeApprover, Implementer	→ Move to Stage: Close Status: In Progress	Notify ChangeManager, ChangeApprover
On <input type="button" value="Fail"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, ChangeApprover, Implementer		Configure Next Stage
On <a href="#">In Progress</a>	→  Notify Reviewer		Configure Next Stage
STAGE 6 Close			
On <input type="button" value="Complete"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, ChangeRequester, ChangeApprover, Line Manager		Configure Next Stage
<input checked="" type="checkbox"/> On <input type="button" value="Cancel"/>	→  Notify ChangeManager, ChangeOwner, ChangeRequester, ChangeApprover, Line Manager		Configure Next Stage
On <a href="#">Close - In Progress</a>	→  Notify ChangeManager, ChangeApprover		Configure Next Stage

## Fluxo de trabalho de mudança configurável

Add		Filters	View All	1 - 3 of 3	Show 25 per page
<b>Workflow List</b>					
	<b>Emergency Change</b>	This workflow is to be used for emergency changes to restore the service.			<a href="#">Configure Workflow</a>
	<b>Major Change</b>	This workflow is to be used for major changes to the service/service environment			<a href="#">Configure Workflow</a>
	<b>Normal Change (Default)</b>	This workflow is to be used for Normal Changes with no major impact.			<a href="#">Configure Workflow</a>

## Fluxos de trabalho de mudança múltiplos

- O modelo/fluxo de trabalho utilizado para enviar a solicitação pode ser configurado para seus campos, estágios e estados. Por padrão, a solicitação pode passar por vários estágios como envio, planejamento, aprovação, implementação, revisão e encerramento, o que permite rastrear seu andamento. O fluxo de trabalho também permite que você retorne às etapas anteriores, conforme necessário.

## Modelo de RFC configurável

Planning In Progress

Submission | **Planning** | Approval | Implementation(0/0) | Review | Close | Conversations | History

**Analysis** Problems (0) Requests (0)

**Impact** [Edit](#) | [Attach a file](#)

Users are unable to use the new functionalities released by the vendor which will improve efficiency & productivity.

**Roll Out Plan** [Edit](#) | [Attach a file](#)

- 1) Download the service pack.
- 2) Stop UAT Instance
- 3) Take a backup of the UAT instance.
- 4) Deploy the service pack in the UAT environment
- 5) If successful, stop production instance
- 6) Take a backup of the production instance
- 7) Deploy the service pack in the production instance
- 8) If successful, start the service & ensure working conditions.

**Backout Plan** [Edit](#) | [Attach a file](#)

- 1) Download/Install the same version of the product.
- 2) Restore the data/configuration using the backup
- 3) Ensure working conditions.

**Check List** [Edit](#) | [Attach a file](#)

- Announcements to Users
- Package download
- Backup
- Support backup

**Downtime**

## Planejamento de mudanças

- A aprovação pode envolver um gerente de mudanças e aprovação do Change Advisory Board's (CAB's) juntamente com a aprovação de um terceiro. Depois que a mudança for aprovada, os detalhes podem ser comunicados às partes interessadas por meio de notificações.

Upgrade ManageEngine ServiceDesk Plus

Requested by : **Heather Graham**

Scheduled End Time : Apr 8, 2020 09:30 PM

Approval Pending

Submission | Planning | **Approval** | Implementation(0/0) | Review | Close | Conversations | History

**CAB Recommendation**

[Send For Recommendation](#) [Add CAB Member](#)

## Aprovação da mudança

- As solicitações de mudança sem sucesso seguirão o fluxo de trabalho configurado, como voltar a estágios anteriores ou encerrar o registro.

In Progress

Submission   Planning   Approval   Implementation(0/1)   **Review**   Close   Conversations   History

**Review**

B I U F 10 X<sub>2</sub> X<sup>2</sup>

Change Unsuccessful due to backup issues. Replan the change.

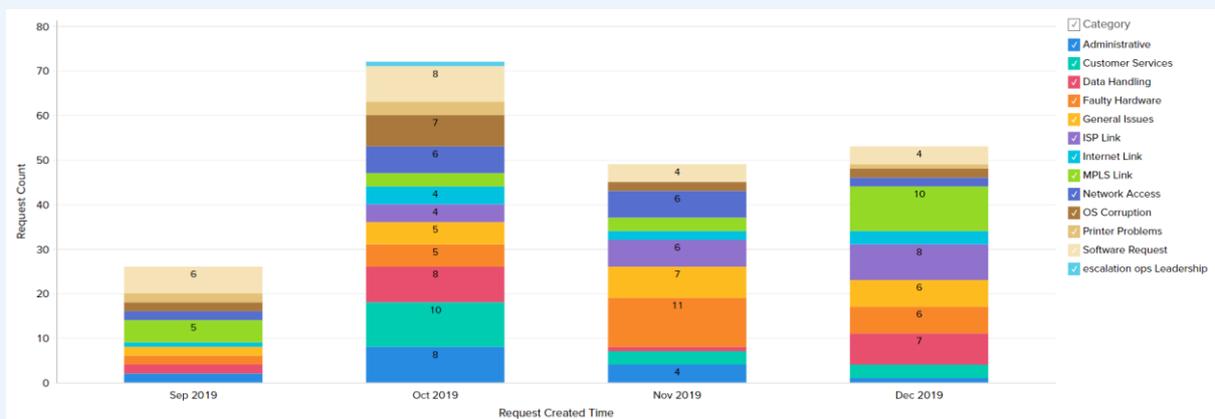
Next Review Schedule :  00 Hours 00 Minutes

**Save**   Cancel

### Revisão da mudança

## Analytics Plus

- O Analytics Plus, quando integrado com o ServiceDesk Plus, fornece relatórios prontos sobre o gerenciamento de mudanças, o que ajuda analisar a eficácia da tendência.



### Solicitações de tendência para a análise de mudanças



### Tempo de conclusão médio da mudança (em dias)

## 8.5.2 Projeto e transição de serviços

### Requisito(s) do processo abordado:

- Novos serviços ou mudanças com potencial para grandes impactos, a remoção de um serviço e a transferência já existente de/para organização/cliente/terceiros devem seguir o projeto e transição de serviços.
- O planejamento deve conter referências a autoridades e responsabilidades, atividades com prazos, informações de recursos, dependências, testes, critérios de aceitação, CIs afetados e data do efeito.
- O projeto deve incluir autoridades e responsabilidades, informações de recursos, treinamento necessário, mudanças no SLA/contrato, impacto sobre outros serviços e atualizações do catálogo de serviços.
- O gerenciamento de liberações e implantações deve ser usado para implantar serviços novos ou modificados no ambiente ao vivo.
- Depois disso, as partes interessadas devem ser comunicadas sobre as realizações em comparação aos resultados esperados.

### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus

- O módulo de gerenciamento de mudanças ajuda a criar um modelo/fluxo de trabalho separado para lidar com grandes mudanças que estão no escopo de serviços novos ou modificados.
- O modelo e a solicitação de mudança permitem registrar e manter todos os detalhes necessários das fases de planejamento e projeto, incluindo autoridades, CIs afetados, atividades, informações de recursos, impacto, etc.
- Uma vez que a solicitação de mudança seja aprovada, a implantação pode passar pelo estágio de implementação de uma solicitação de mudança, o que terá uma interface com os módulos de tarefas, projetos (disponíveis nas versões no local e na nuvem) e liberação (disponível somente na versão em nuvem).

In Progress

Submission Planning Approval **Implementation(0/1)** Review Close Conversations History

Projects initiated by this Change

Create New Associate Dissociate

Title	Status	Priority	Owner	Schedule Start	Schedule End	Projected On	Tasks	Milestones
Upgrade ManageEngine ServiceDe...	Open	-	-	-	-	-	0 / 0	0 / 0

Task Details

All Tasks Actions Add New Templates Dependencies Trigger 1 - 1 of 1 Show 10 per page

Title	Status	Priority	Owner	Scheduled Start Time	Scheduled End Time	% of completion	Task Order
Backup UAT Instance	Open	High	-	Apr 8, 2020 06:00 PM	Apr 8, 2020 06:30 PM ( 1 day Left)	0%	1

## Implementação: Projetos e tarefas

Requests Problems Changes Projects **Releases** Solutions Assets CMDB Purchase Contracts + New Request Releases

Edit Assign Print Actions Release

Stages Edit Release Upgrades to Router OS

Submission Planning Development Testing UAT Deployment Training Review Closure

Conversations Activities

Tasks 0 / 0 Reminders 0 Work Logs 0 Approvals 0 History

Priority: Priority - 3 Requested By John Doe on Sep 26, 2019 03:00 PM Workflow

Submission

Details Roles Tasks Notes Approvals Status Comments

Release Requester	John Doe	Site	Not in any site
Type	Standard	Group	Hardware Problems
Impact	Impact - 9	Release Engineer	John Doe
Urgency	Urgent	Release Manager	James Amberson
Stage	Submission	Priority	Priority - 3
Status	Requested	Risk	Medium
Comment	-		
<b>CSI Section</b>			
Category	Category - 2	Sub Category	Not Assigned
Item	Not Assigned		
Scheduled Start	Not Configured	Scheduled End	Not Configured
Services Affected	Intranet		
Assets Involved	Not Available		

Associated Change  
CH-141 Internet access

ID: RL-4  
Status: Requested / Submission  
Workflow: General Release Workflow  
Template: General Template  
Release Engineer: John Doe  
Release Manager: James Amberson  
Scheduled End: Not Configured

## Gerenciamento da liberação

- As execuções, em comparação com os resultados esperados, podem ser comunicadas utilizando a notificação da própria solicitação de mudança.

## 8.5.3 Gerenciamento da liberação e implantação

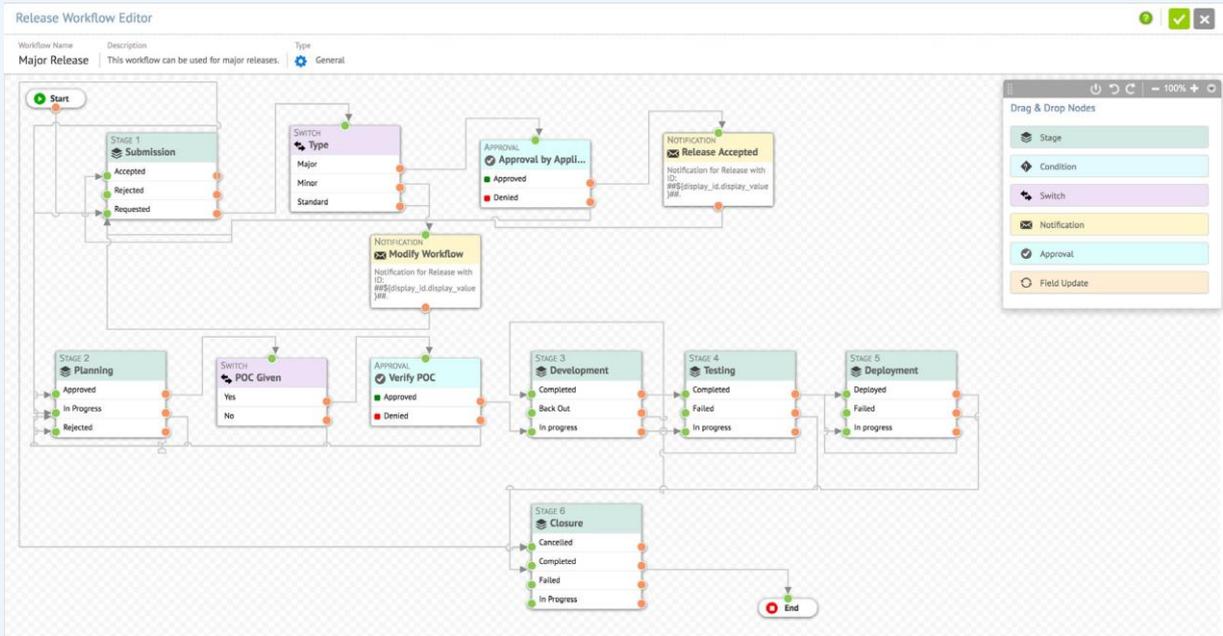
### Requisito(s) do processo abordado:

- Os tipos de liberações devem ser definidos, incluindo liberação de emergência, sua frequência e como eles devem ser gerenciados.
- A implantação de serviços novos ou modificados e seus componentes no ambiente ao vivo devem ser planejados e coordenados com o gerenciamento de mudanças, e incluírem referências às solicitações de mudanças relacionadas, erros ou problemas conhecidos, datas de implantação, resultados e métodos de implantação.
- A liberação deve ser aprovada antes da implantação e verificada em relação aos critérios de aceitação documentados.
- Antes da implantação de uma liberação no ambiente ao vivo, devem ser tomadas uma linha de base dos CIs afetados.
- O sucesso ou falha das liberações deve ser monitorada(o) e analisada (o), incluindo incidentes relacionados com a liberação pós-implantação para oportunidades de melhoria.

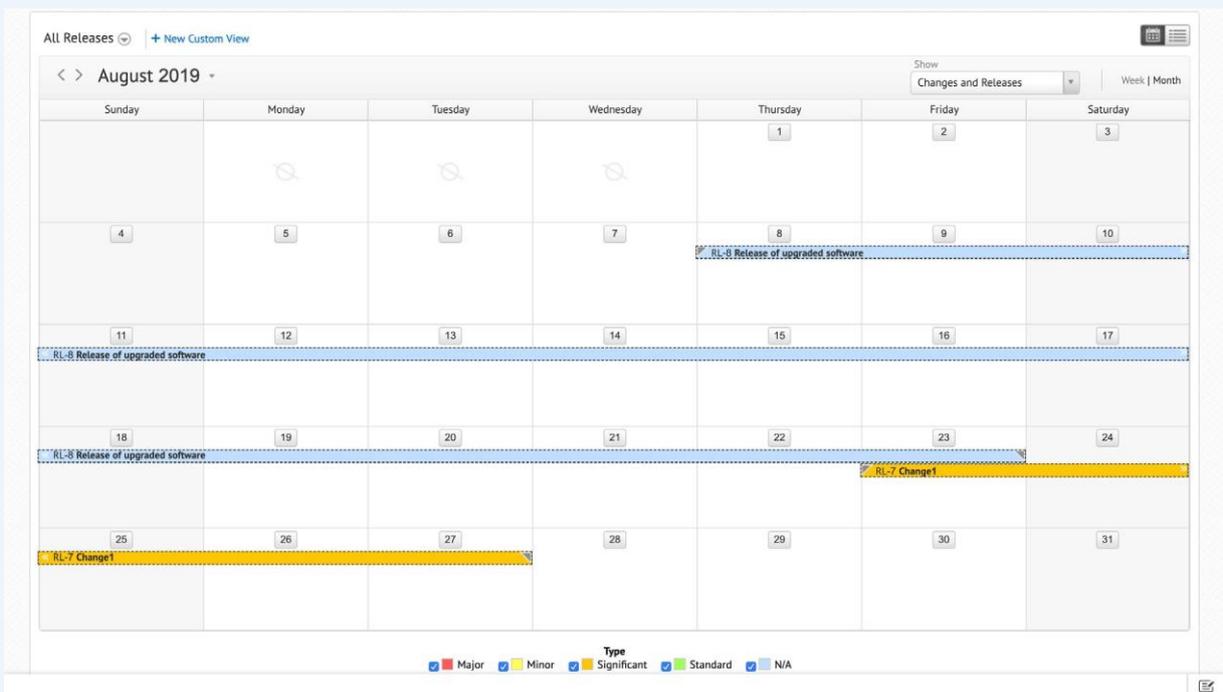
### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus

- O módulo de liberação disponível na versão em nuvem suporta modelos/fluxos de trabalho diferentes para tipos de liberações diferentes, incluindo liberações de emergência.
- A solicitação de liberação por padrão pode passar por diferentes estágios, como envio, planejamento, desenvolvimento, testes de aceitação do usuário (UAT), implantação, treinamento, revisão e encerramento. Cada estágio mencionará o status para ajudar a rastrear o progresso. Novos estágios/status podem ser configurados, conforme necessário. As suporte de aprovações do fluxo de trabalho como requerido em diferentes estágios.



### Fluxo de trabalho de liberação



### Calendário de liberação

- A solicitação de liberação conterá referência à mudança, problema, erros conhecidos, além de outros resultados.

**New Release** Choose Template: General Template Choose Workflow: General Release Workflow

Associated Change \*

Release Requester  Site

Type  Group

Impact  Release Engineer

Urgency  Release Manager

Stage \*  Priority

Status \*  Risk

Comment \*

**CSI Section**

Category  Sub Category

Item

Scheduled Start  Scheduled End

Services Affected

Assets Involved

CIs Involved

Reason for Change

### Modelo de nova liberação: Associação de mudança

- O módulo de relatórios ajuda a analisar a eficácia da liberação para identificar oportunidades de melhoria.
- A versão no local pode ser tratada usando uma combinação dos módulos de mudança e projeto.

Details	Milestones	Tasks	Timesheet	Members	Gantt View	Resource Management	Comments	Associations	History
<b>Change that initiated this Project</b> <a href="#">Dissociate</a>									
Title	Upgrade ManageEngine ServiceDesk Plus					Change Owner	N/A		
Stage	Implementation					Status	In Progress		
Priority	-					Scheduled End Time	Apr 8, 2020 09:30 PM		
<b>Project Details</b>									
Project Code	PJ047					Status	Open		
Site	Not associated to any site					Owner	administrator		
Project Type	Infrastructure					Priority	High		

### Gerenciamento de projetos: Associação da mudança

## OpManager Plus

- O componente Network Configuration Manager do OpManager pode fazer um backup das configurações de dispositivos de rede, como uma linha de base antes da implantação de uma liberação, comparar as mudanças e restaurá-las, conforme necessário.

The screenshot shows the Network Configuration Manager interface. The top navigation bar includes Dashboard, Inventory, Compliance, Change Management, Alarms, Tools, Settings, Reports, and Support. The main area is titled 'Config Diff View' and shows a comparison between the current configuration (LHS - Running) and a baseline (RHS - Running (Baseline)).

**LHS - Running:**

- Select Device: 192.168.49.6
- Status: Running
- Select Config: Version 17
- Changed By: 'opmanager'
- Backup Time: Sep 14, 2018 13:04 PM

**RHS - Running (Baseline):**

- Select Device: 192.168.49.6
- Status: Running
- Select Config: Version 18
- Changed By: 'opmanager'
- Backup Time: Sep 14, 2018 13:18 PM

The diff view shows a list of configuration lines with status indicators (Added, Modified, Deleted) and a legend at the top right.

## Comparar configurações

## AD360

- O componente Recovery Manager Plus do AD360 pode realizar o backup de objetos do AD, caixas de correio do Exchange, OneDrive for Business e sites do SharePoint Online como linhas de base, e oferece opções de restauração simples e granular.

The screenshot shows the RecoveryManager Plus interface. The top navigation bar includes Dashboard, Active Directory, Exchange, SharePoint & OneDrive, Admin, and Support. The main area displays a backup summary for Active Directory.

**Backup Summary:**

- 1950 Objects in backup
- Modified: 0, Created: 0, Added: 1950, Deleted: 0, Moved: 0, Renamed: 0, Recycled: 0, Readded: 0
- Full Backup: Initiated by Scheduler
- Backup Date: 02-Apr-20 02:00
- Time Taken: 1 min
- Status: success (Failed to backup certa...)

**Object Counts:**

- User - 34, Computer - 3, Contact - 2, Group - 49, OU - 121, DNS Node - 0, DNS Zone - 0, GPO - 3, Site - 1, Dynamic Distribution Group - 0

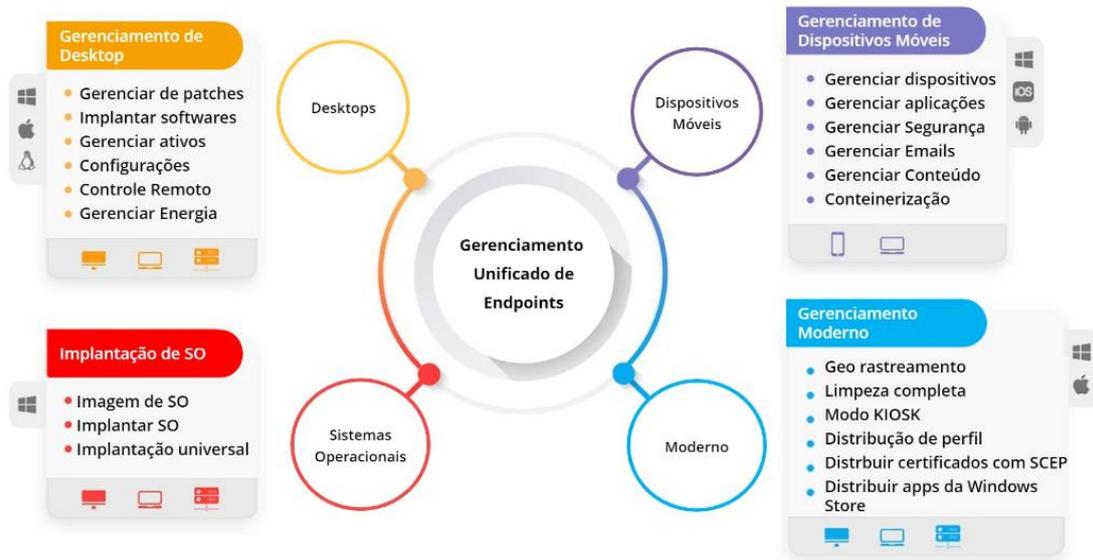
**Backup Log:**

	User - 34	Computer - 3	Contact - 2	Group - 49	OU - 121	DNS Node - 0	DNS Zone - 0	GPO - 3	Site - 1	Dynamic Distribution Group - 0
Modified	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Created	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Added	34	3	2	49	121	-	-	3	1	-

## Backup e restauração de AD, Exchange, SharePoint e OneDrive

## Desktop Central

- O módulo OS Deployment do Desktop Central pode tomar uma imagem do sistema operacional antes da implantação de uma liberação. O Desktop Central também ajuda a implantar as liberações relativas à implantação de software, gerenciamento de patches, configurações de computador, etc.



**Desktop Central para liberações de endpoint**

## 8.6 Resolução e cumprimento

### 8.6.1 Gerenciamento de incidentes

#### Requisito(s) do processo abordado:

- Os incidentes devem ser registrados, classificados, priorizados com base no impacto e urgência, escalados se necessário, atualizados com ações, resolvidos e encerrados.
- Os grandes incidentes serão classificados e gerenciados através de um procedimento documentado. Os grandes incidentes devem ser comunicados à alta administração e revisados pós resolução para oportunidades de melhoria.

#### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

##### ServiceDesk Plus e Analytics Plus

- O módulo de gerenciamento de incidentes ajuda a registrá-los, usando modelos personalizáveis, priorizar com base na matriz de impacto e urgência, escalar com base no tempo de resposta e resolução, atualizar ações tomadas, solucionar e encerrar os incidentes.

The screenshot displays the 'Report an IT Incident' form configuration interface in ManageEngine ServiceDesk Plus. The interface is divided into several sections:

- Navigation:** Includes tabs for 'Technician', 'Requester', 'Workflow', and 'Field and Form Rules'. A 'Customization' icon is visible in the top right.
- Available Fields:** A sidebar on the left lists various field types for selection, including Single Column, Double Column, Single Line Text, Multi Line Text, Numeric, Decimal, Pick List, Multi Select, Radio, CheckBox, and Date/Time.
- Form Fields:** The main area shows a form titled 'Untitled' with the following fields:
  - Name (Text input)
  - Asset (Text input)
  - Request Type (Dropdown menu)
  - Status (Dropdown menu, set to 'Open')
  - Mode (Dropdown menu)
  - Level (Dropdown menu)
  - Group (Dropdown menu)
  - Technician (Dropdown menu)
  - Service Category (Dropdown menu, set to 'Helpdesk')
  - E-mail Id(s) To Notify (Text input)
  - Impact (Dropdown menu)
  - Impact Details (Text area)
  - Urgency (Dropdown menu)
  - Priority (Dropdown menu)
  - Category (Dropdown menu)
  - Subcategory (Dropdown menu)
  - Item (Dropdown menu)

#### Modelos de incidentes personalizáveis



**Add Business Rule**

Rule Name: Major Incident  
 Description:

Execute during request: Create operation | Any Time

Disable Business Rule  
 Turn on cascade execution  
 Override request values with Business Rule values

When a new request arrives:

Match the below criteria ● Match ALL of the following (AND) ● Match ANY of the following (OR)

Rule	
Request Type is	"Major Incident"
--- Select Criteria ---	----- Conditions -----

Perform these actions:

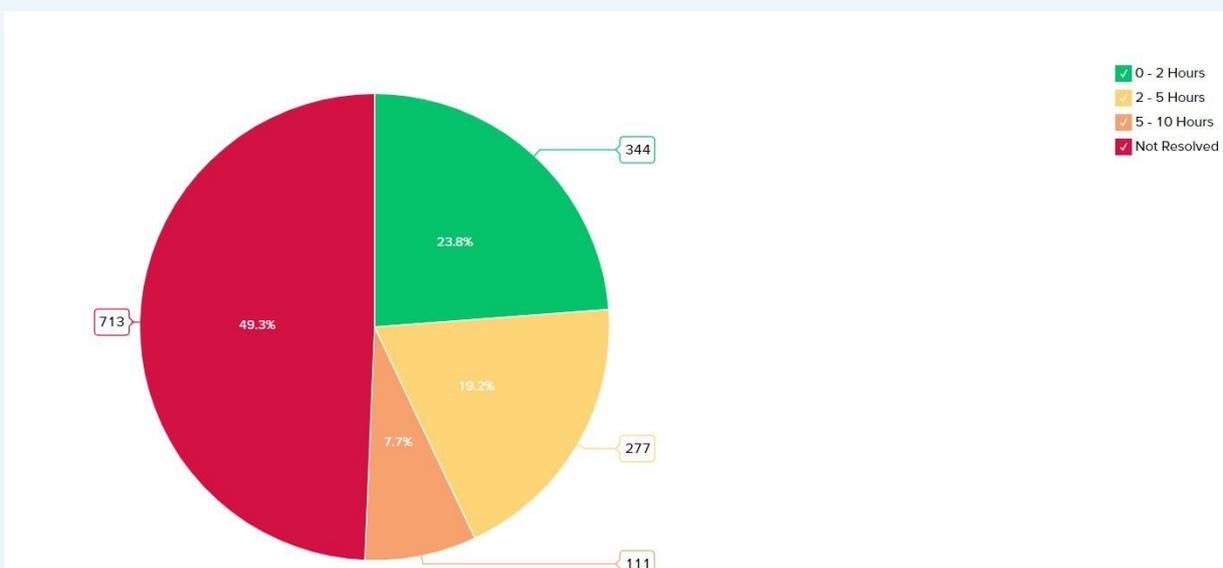
Actions	
Set Priority as "High"	
Choose Action -----	into Choose

## Regras de negócio

- A integração do Analytics Plus ajuda a analisar os registros de oportunidades de melhoria.



## Solicitações encerradas: Relatório de tendências



## Tempo médio para a resolução

## 8.6.2 Gerenciamento de solicitações de serviços

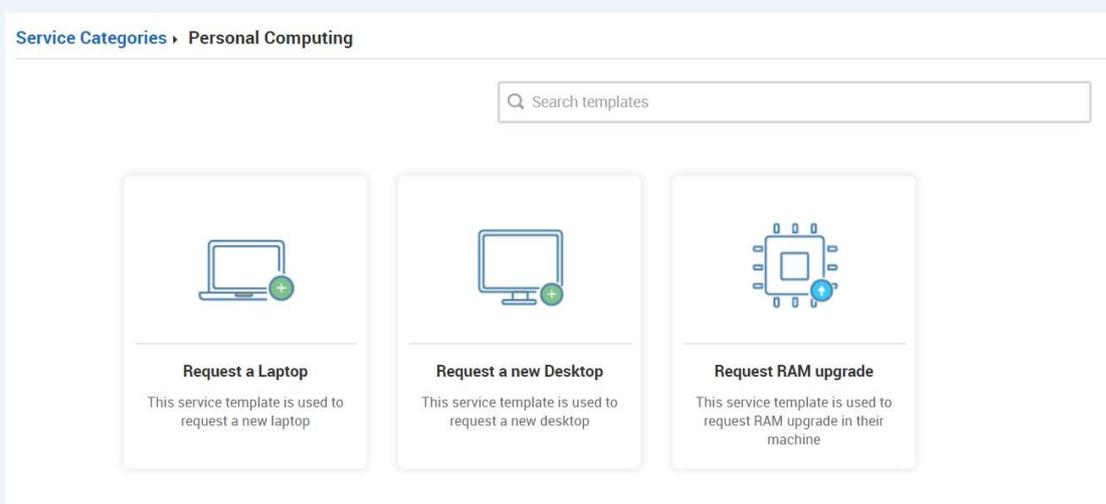
### Requisito(s) do processo abordado:

- As solicitações de serviços serão registradas, classificadas, priorizadas, cumpridas e atualizadas com as ações tomadas e encerradas.

### Produto da ManageEngine que pode ajudar na implementação destes processos:

#### ServiceDesk Plus

- O módulo de catálogo de serviços ajuda a criar diferentes modelos de solicitações em diferentes categorias, permitindo aos usuários escolherem as solicitações necessárias. Cada modelo pode ter seu próprio processo de fluxo de trabalho para aprovação, atribuição, SLA, priorização e campos obrigatórios para automatizar o fluxo de cumprimento.
- As solicitações de serviços cumpridas podem ser atualizadas com as ações tomadas e, em seguida, encerradas.



### Modelos de solicitações de serviços



### Escolha um laptop para encontrar os detalhes

**Resource Info** Add Resource View Type

**Describe the required laptop** ✎ 🗑  
Specify the things that are need with the laptop

**Choose the laptop model**

Cost Details

Enter additional information.

Service Cost

## Capturar os custos de provisionamento

**Add Resource** View Sample

Resource	Description
<p><b>Select existing questions (or)</b> <span style="float: right;">+ New Question</span></p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> <input type="text" value="Type here and hit enter to search"/> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choose the desktop model Drop down</li> <li>Choose the operating system Drop down</li> <li>Choose the additional hardware required Check box</li> <li>Choose the softwares to be installed Check box</li> <li>Choose the laptop model Drop down</li> <li>Choose the account required for the new employee Check box</li> <li>Choose the devices required Check box</li> </ul>	<p>No Questions added.</p>

## Formulário de recursos para personalização

Technician Requester **Workflow** Field and Form Rules

**Approval Details**

Select Approver	Approval Configurations
<p>Stage One: <input type="text" value="\$REPORTING_TOS"/></p> <p>Stage Two: <input type="text" value="\$DEPT_HEADS"/></p> <p>Stage Three: <input type="text" value="\$REGIONAL_MANAGERS"/></p> <p>Stage Four: <input type="text" value="\$CFOS"/></p> <p>Stage Five: <input type="text" value="\$CEOS"/></p>	<p>By default, when a request is approved, its approval status is updated as <b>Approved</b>. If one approver rejects it, the status remains in <b>Pending Approval</b>, until all approvers reject the request. Then, the approval status is updated to <b>Denied</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> All approvers must approve the Service Request.</li> <li><input type="checkbox"/> Apply first approval action.</li> <li><input type="checkbox"/> Send approval notification automatically when a Service Request is raised.</li> <li><input type="checkbox"/> Assign technician only after Service Request approval.</li> </ul> <p><a href="#">Click here to configure outgoing mail server</a></p>

**SLA (1)**

High SR SLA 🕒 1 Day 🛠 Template Users

## Fluxo de trabalho de aprovação e SLA

Technician	Requester	Workflow	<b>Field and Form Rules</b>
------------	-----------	----------	-----------------------------

---

**On Form Load**    **On Field Change**    **On Form Submit**

With this option, you can easily add some logic rules to your template, to handle the form flow and validation execution and so on.. Customize the flow of your form using a set of rules.

-  **Add logic Conditions to your fields**  
Using Field Rules, you can show form fields based on user input
-  **Automate on different states**  
Update a form field value and so on...
-  **Validate & extend the work flow through custom scripts**  
You can write your own custom script specific to your business requirements of the form flow.

[Create New Rule](#)

## Regras de campos e formulários

### 8.6.3 Gerenciamento de problemas

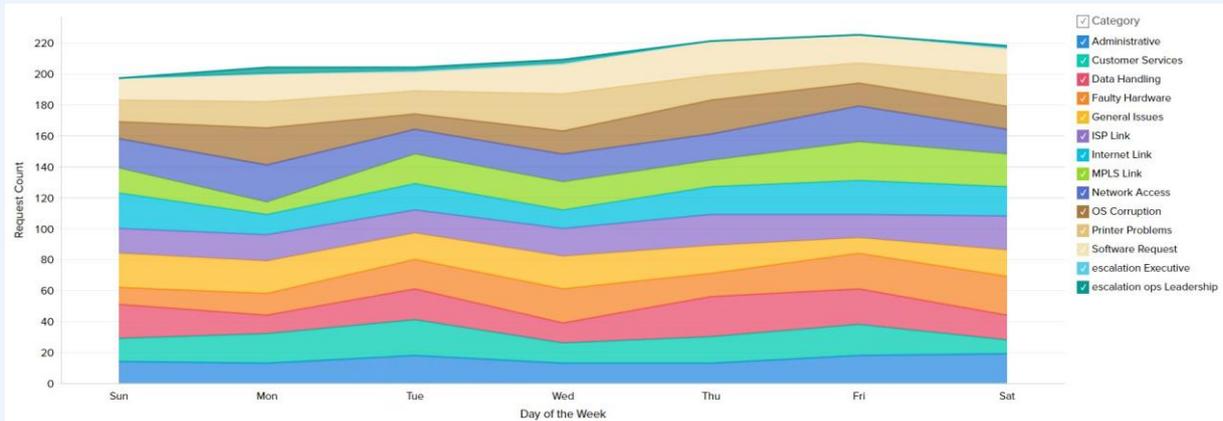
#### Requisito(s) do processo abordado:

- Analise os dados e tendências sobre incidentes para identificar problemas. Realize análise da causa raiz e determine as ações potenciais para prevenir a ocorrência ou recorrência de incidentes.
- Os problemas devem ser registrados, classificados, priorizados, escalados, atualizados com ações, resolvidos, se possível, e encerrados.
- As mudanças necessárias para a resolução de problemas devem seguir o gerenciamento de alterações. Informações atualizadas sobre erros conhecidos e resolução de problemas devem ser disponibilizadas.
- A eficácia da resolução de problemas deve ser monitorada, revisada e reportada em intervalos planejados.

#### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

##### ServiceDesk Plus e Analytics Plus

- O módulo de Relatórios/Análise avançada ajuda a analisar dados e tendências sobre incidentes para identificar problemas.



## Fluxo de entrada de tickets semanais por categoria

- Um registro de problema pode ser classificado, priorizado, atualizado com ações e resolvido/encerrado. Ele pode ser criado diretamente depois de analisar a tendência de incidentes, a partir de um único incidente ou vários incidentes abertos reportados.

**#2 Application is Slow**  
by Jennifer Doe on Apr 8, 2020 03:16 PM | DueBy : Apr 8, 2020 04:16 PM

Status : ■ Open  
Priority : ■ High  
Technician : administrator  
Group : Not Assigned

Share : → Associate Problem  
→ Associate Change  
Change initiated due to this Request  
Request caused by Change  
→ Associate Project

## Associação de incidentes e problemas

- O registro de problemas mantém os erros conhecidos, causa raiz, impacto, solução provisória e solução.

**Problem ID : 1** | Edit | Print | Add New | Actions | Solution

**Application Performance Degradation**  
By Jennifer Doe on Apr 8, 2020 03:14 PM | Due Date : Apr 10, 2020 03:15 PM

Status : Open  
Priority : High  
Known Error : No

**Impact** | Edit | ( Entered by administrator on Apr 8, 2020 03:25 PM )  
Users are unable to use the application and are creating backlogs.

**Root Cause** | Edit | ( Entered by administrator on Apr 8, 2020 03:24 PM )  
The application server was updated recently updated with a new set of patches that updated the .Net version and the same is incompatible with the application.

**Symptoms** | Edit | ( Entered by administrator on Apr 8, 2020 03:26 PM )  
Log in to the application will work. Post login, users will be able to see all the functionalities. But, if they try accessing it, it will slow down the entire application with no further progress.

## Análise de problemas

- O registro de problemas pode ser associado a um registro de mudanças, se uma resolução encontrada seguir o processo de gerenciamento de mudanças.

The screenshot shows a ServiceNow problem record for 'Application Performance Degradation'. The status is 'Open', priority is 'High', and it was reported by 'Jennifer.Doe' on April 8, 2020. The due date is April 10, 2020. The technician is 'administrator'. The impact is 'High', and the services affected are 'Business Application'. A 'New Change' button is highlighted with a red box in the description area.

Category	Services	Status	Open
Subcategory	Not Assigned	Urgency	High
Item	Not Assigned	Priority	High
Technician	administrator	Reported Date	Apr 8, 2020 03:14 PM
DueBy Date	Apr 10, 2020 03:15 PM	Closed Date	N/A
Impact	High	Services Affected	Business Application
Assets Involved	App1.test.local		

### Associação de problemas e mudanças

- O módulo de relatório do ServiceDesk Plus e o módulo de análise avançada ajuda a monitorar e revisar a eficácia da resolução de problemas.

The screenshot shows the 'Advanced Analytics' report menu in ServiceNow. It lists various report categories and specific reports, each with an 'Edit' link.

- Reports on Incident Requests
- Reports on Service Requests
- Reports by all requests
- Reports by completed requests
- Reports by SLA Violated requests
- Reports by pending requests
- Request Summary Reports
- Reports by All Problems
  - Report on Problems by Category
  - Report on Problems by Status
  - Report on Problems by Priority
  - Report on Problems by Impact
  - Report on Problems by Technician
  - Report on Problems by Urgency
- Reports on Pending Problems
- Reports on Completed Problems
- Reports by All Changes
- Reports on Pending Changes

### ServiceDesk Plus: Relatórios reunidos

# 8.7 Garantia do serviço

## 8.7.1 Gerenciamento da disponibilidade de serviços

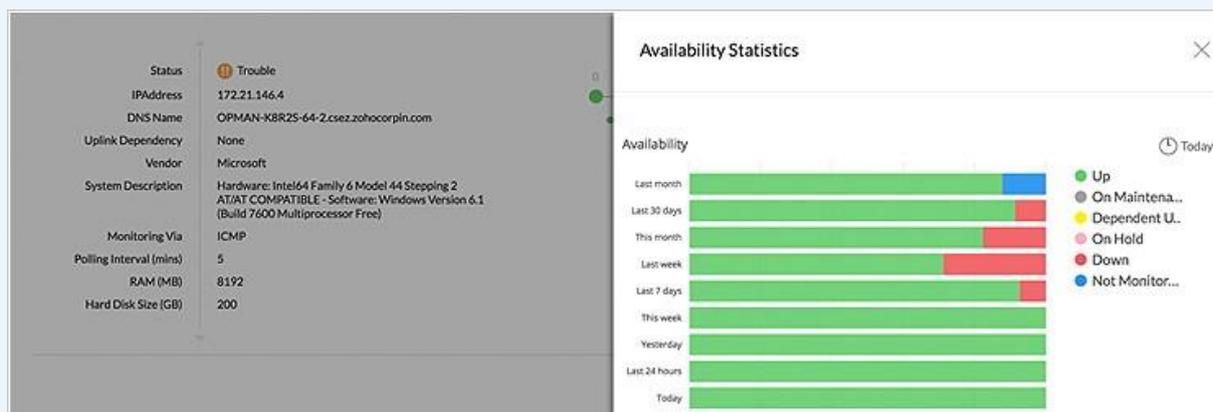
### Requisito(s) do processo abordado:

- Monitore a disponibilidade dos serviços e compare os resultados com as metas.
- Investigue a disponibilidade não planejada e tome as ações necessárias.
- Os riscos para a disponibilidade de serviços devem ser avaliados em intervalos planejados.

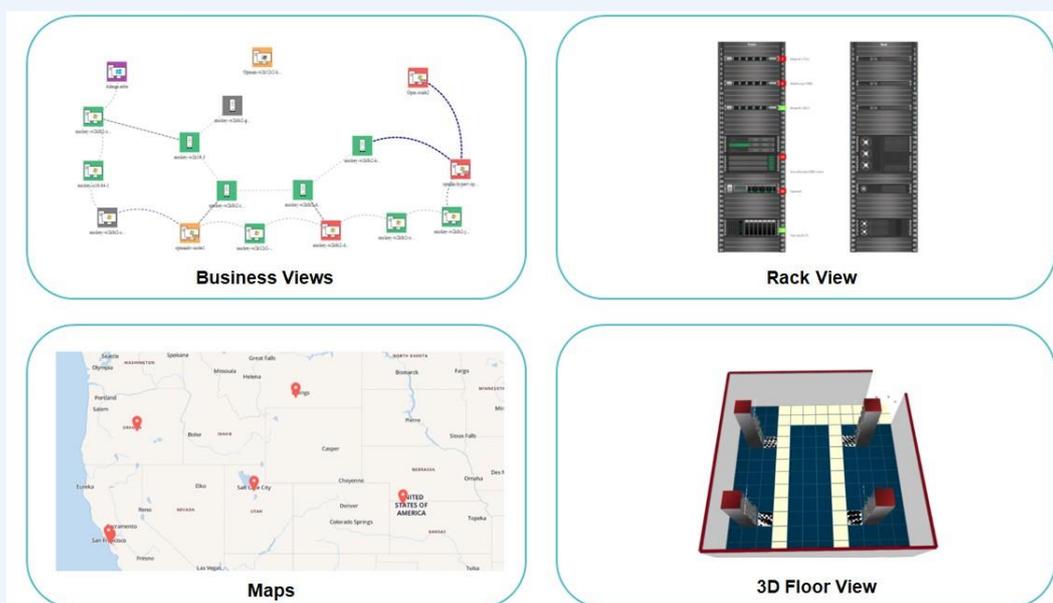
### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

#### OpManager Plus e Applications Manager

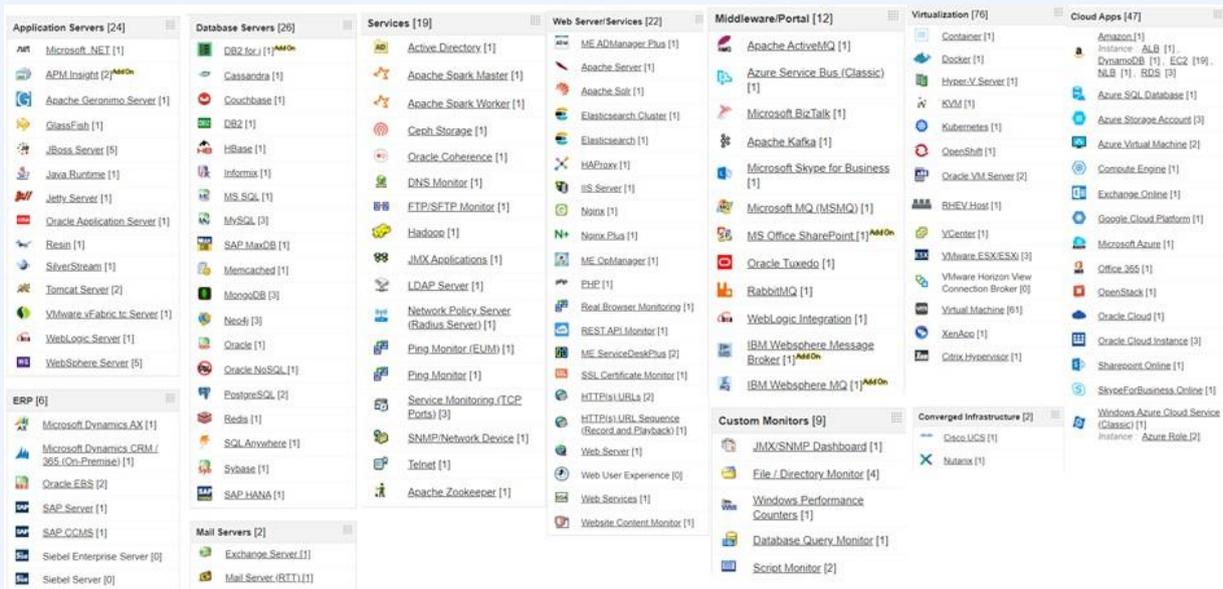
- Monitore a disponibilidade de serviços com base em todos os componentes de serviços dependentes, incluindo rede, servidores, virtualização, armazenamento, aplicações, bancos de dados, sites e compare-os com a meta acordada.



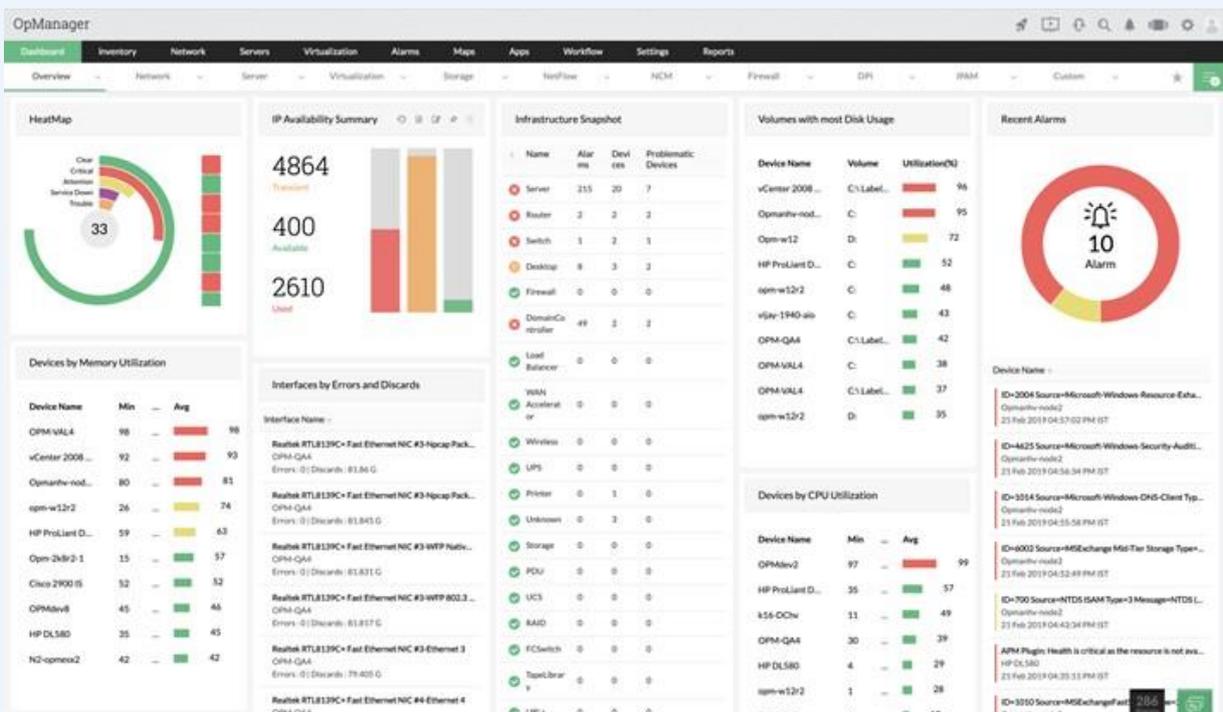
Estadísticas de disponibilidade



Representação da disponibilidade

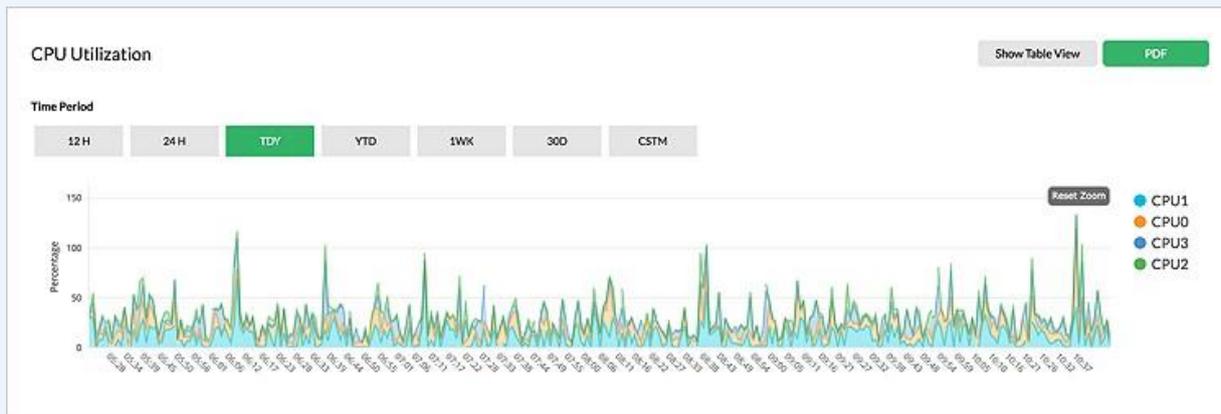


## Monitoramento de aplicações



## Dashboard de monitoramento

- A disponibilidade dos componentes de serviços pode ser medida com base nas métricas de desempenho como tempo de resposta, utilização, etc., e pode ter alertas proativos para evitar paradas não planejadas.



## Monitoramento do desempenho: CPU



## Monitoramento do desempenho: Memória

- O tempo de inatividade planejado pode ser marcado para evitar falsos alarmes. Tempo não planejado pode ser registrado como incidente no ServiceDesk Plus e pode ser atualizado com os resultados/ações investigados.

**Device Downtime Schedules**

Lets you avoid unnecessary alarms during planned maintenance of your network devices. [Learn more](#)

Name	Status	Type
DownTime_XenVMs	Running	Once
SampleSchedule	<input checked="" type="checkbox"/>	Every Day

[How To](#)   [FAQ](#)

1. How to put set of devices under maintenance for certain period?

[Roadmap](#) | [N](#)

**Add Schedule**

**Downtime Frequency**

Once    Every Day    Every Week    Every Month

From:  Hours:  Minutes:

To:  Hours:  Minutes:

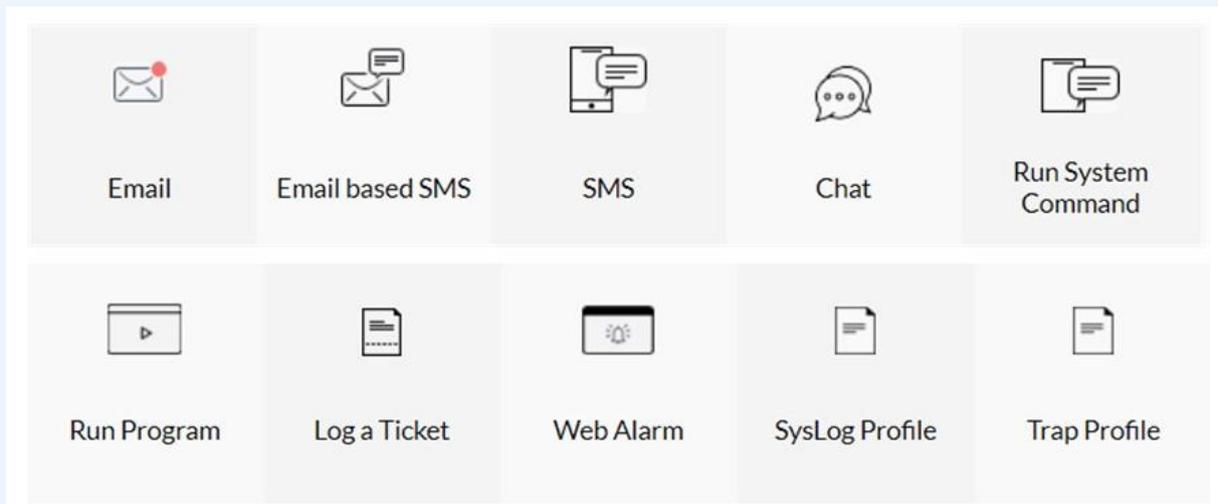
**Filter by**

Category    Business Views    Groups    Devices    URLs

Assign this schedule to all the devices in category

\* Note: This is not applicable for any devices added to this category after this schedule is configured.

## Programador de tempo de inatividade



### Notificações de alarmes

- Os dados monitorados são armazenados nos bancos de dados de produtos por um período configurado, para os quais os riscos de disponibilidade de serviços podem ser gerados em intervalos planejados, considerando vários fatores.

## 8.7.2 Gerenciamento da continuidade de serviços

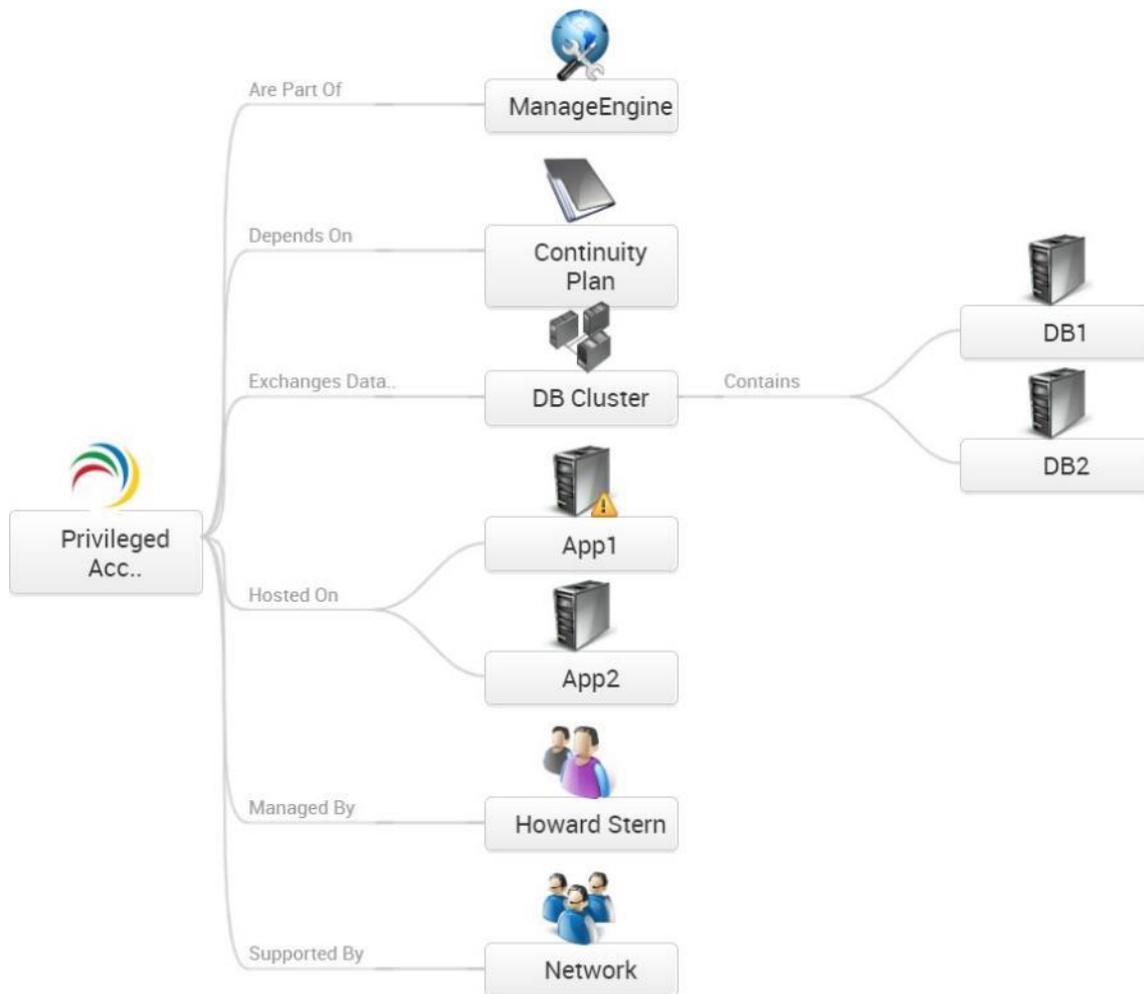
### Requisito(s) do processo abordado:

- Os planos de continuidade de serviços devem incluir uma referência aos procedimentos para restaurá-los, os passos a serem seguidos no caso de uma grande perda e metas para a disponibilidade quando os planos de continuidade estão envolvidos.
- Os planos de continuidade devem ser testados em comparação aos requisitos, em intervalos periódicos, e novamente após grandes mudanças no ambiente de serviço. Os resultados devem ser registrados e revisados, e ações necessárias tomadas quando deficiências forem encontradas.
- Os riscos para a continuidade de serviços devem ser avaliados e documentados em intervalos planejados.
- Quando o plano de continuidade foi executado, documente a causa, o impacto e a recuperação.

## Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

### ServiceDesk Plus

- O módulo CMDB do ServiceDesk Plus ajuda a criar referências a documentos que contêm planos de continuidade para os respectivos serviços.



### Relacionamento de serviços com o plano de continuidade

- O ServiceDesk Plus suporta a criação de tarefas de manutenção preventiva, onde uma solicitação pode ser criada e atribuída ao pessoal de TI apropriado para testar o plano de continuidade em intervalos planejados.

The screenshot displays the 'Monthly Task Scheduling' configuration page. On the left, a sidebar lists scheduling options: 'Daily Schedule', 'Weekly Schedule', 'Monthly Schedule' (highlighted), 'Periodic Schedule', and 'One Time Schedule'. The main panel is titled 'Monthly Task Scheduling' and features a 'Every Month' checkbox. Below this is a grid of checkboxes for each month from January to December. Further down, there is an 'On' section with a 'Date' dropdown menu currently showing '1'. At the bottom, the 'At' section includes 'Hours' and 'Minutes' dropdown menus, both currently set to '0' and '00' respectively.

### Programa de manutenção preventiva

- Como parte do processo de gerenciamento de mudanças/liberação no ServiceDesk Plus, os testes de plano de continuidade podem se tornar uma tarefa obrigatória para todas as grandes alterações. A causa, impacto e recuperação, quando o plano de continuidade for executado, podem ser documentados como parte do plano.

### OpManager Plus e Applications Manager

- Quando o plano de continuidade for executado, o OpManager Plus e Applications Manager podem ajudar a monitorar a disponibilidade, saúde e desempenho dos serviços e componentes de serviços. Os dados monitorados podem ser analisados para identificar as deficiências e os riscos para a continuidade, com base em várias métricas de integridade e desempenho.

OpManager	NetFlow	NCM	OpUtils	Firewall
System	Search Report	Hardware Inventory Report	Unused IP Addresses	Custom Report
Health and Performance	Report Profiles	Firmware Inventory	Reserved-Static IP Addresses	Firewall Reports
Availability and Response	Forensics	Device Inventory	IP Usage Summary	Proxy Reports
Inventory	Consolidated Report	Network Health Status	Switches by Usage	Policy Overview
WAN RTT Monitors	Compare Reports	Device Management Status	Switches by Scheduler	Policy Optimization
VoIP Monitors	Protocol Distribution	Device Audit	Switches by Vendor Name	Rule Cleanup
Virtual Servers Report	Inventory Report	Startup-Running Conflict	Switch Ports by ifSpeed	Rule Reorder
Storage Reports	Billing	Configuration Changes	Switch Ports by ifType	Rule Impact
Forecast Reports	Forecast	Configuration Change Trend	Device with Virtual IP	Standard
Nutanix Reports	Schedule	EOL/EOS Report	Stacked Port Details	Change Management
My Favorites	WAAS Dashboard	Compliance Report	Administratively Disabled Ports	Security Audit
Schedule Reports	WAAS Devices List	Configuration Analysis Report	Connected IP Details	Audit Logs
		Security Audit Report	Port by Operation Status Last Change Time	Rule Administration
		PCI Report	DHCP Reserved IP Addresses	Search Report

## Relatórios do OpManager

- Monitor Group
- Trend Analysis Report
- Servers
- Application Servers
- Database Servers
- Web Services
- Web Servers
- URLs/ Web Apps
- Services
- Mail Servers
- ERP
- Middleware/Portal
- Virtualization
- Cloud Apps
- Converged Infrastructure
- Custom Monitors
- Capacity Planning
- End User Monitoring(EUM)
- Forecast Report

**At a Glance Report**  
At a Glance Report of Application Servers

**Availability Reports**  
Availability of Application Servers

**Health Reports**  
Health of Application Servers

**Response Time**  
Response Time of Application Servers

**Memory Usage**  
JVM Details of Application Servers

**JDBC Connection Usage**  
JDBC Connection Pool Usage of Application Servers

**Thread Details**  
Thread Details of Application Servers

**Session Details**  
HTTP Session of Application Servers

**Request Throughput**  
Request Throughput of Application Servers

**Web Application Request Throughput**  
Web Application Throughput of Application Servers

**Select Attribute**

## Relatórios no Applications Manager

## 8.7.3 Gerenciamento da segurança da informação

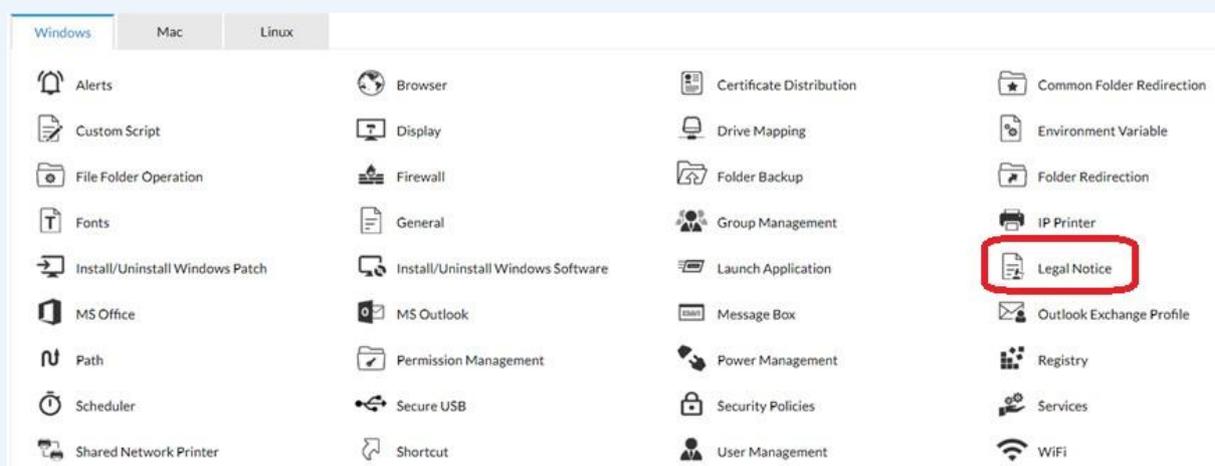
### Requisito(s) do processo abordado:

- A importância da conformidade com a política de segurança da informação e sua aplicabilidade deve ser comunicada a todas as partes interessadas.
- Os controles de segurança da informação devem ser determinados, implementados e operados para apoiar a política de segurança e abordar os riscos identificados a partir de usuários internos e externos.
- Monitore e revise a eficácia dos controles de segurança e tome as ações necessárias.
- Os incidentes de segurança da informação devem ser registrados, classificados, priorizados, escalados, se necessário, resolvidos e encerrados.
- Analise os incidentes de segurança por tipo, volume e impacto sobre SMS, serviços e partes interessadas, para identificar oportunidades de melhoria.

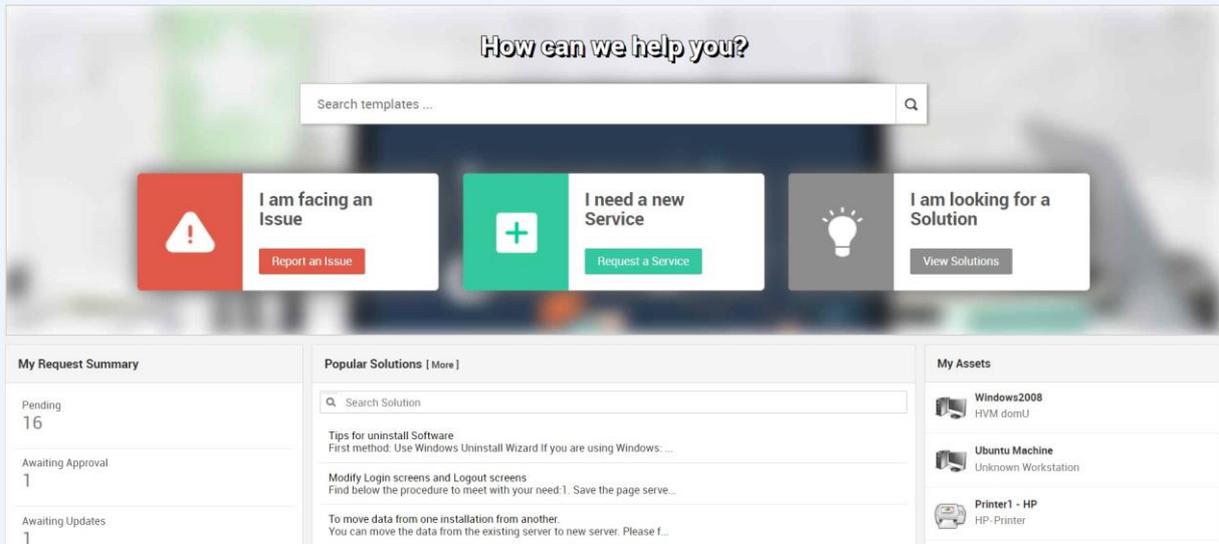
### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

#### Desktop Central

- O módulo de gerenciamento de configurações ajuda a publicar a política de segurança da informação a todos os usuários da organização através de um aviso legal de acesso. As políticas também podem ser publicadas através do portal de autoatendimento do ServiceDesk Plus.

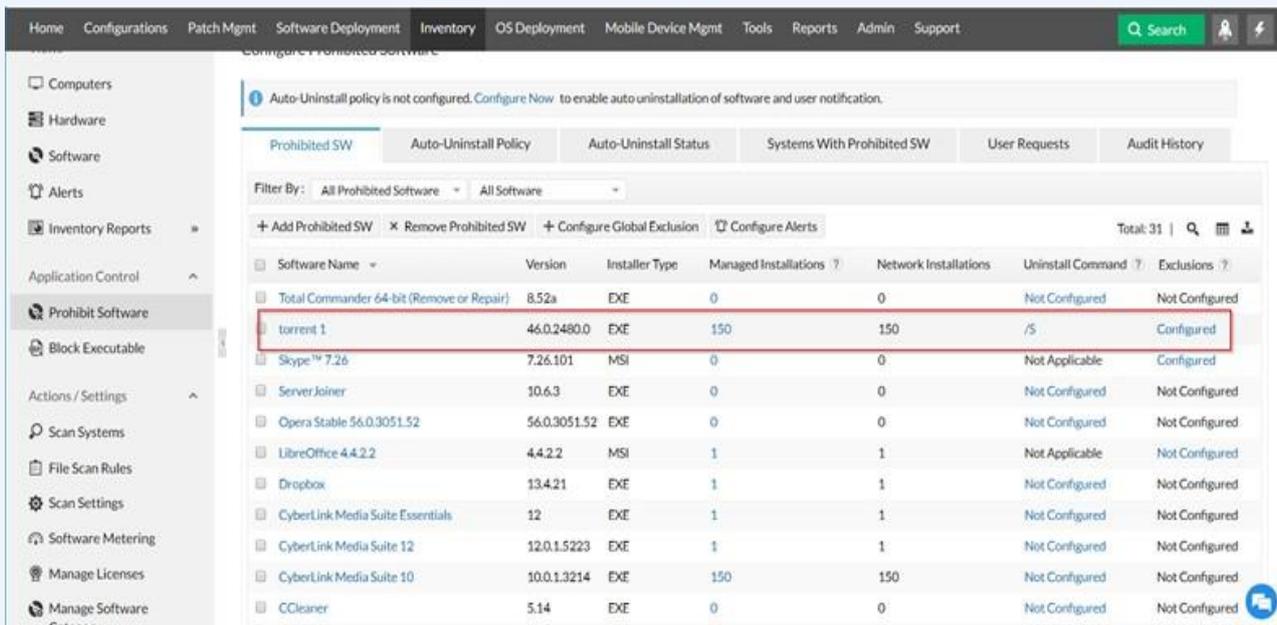


Desktop Central: Gerenciar configurações

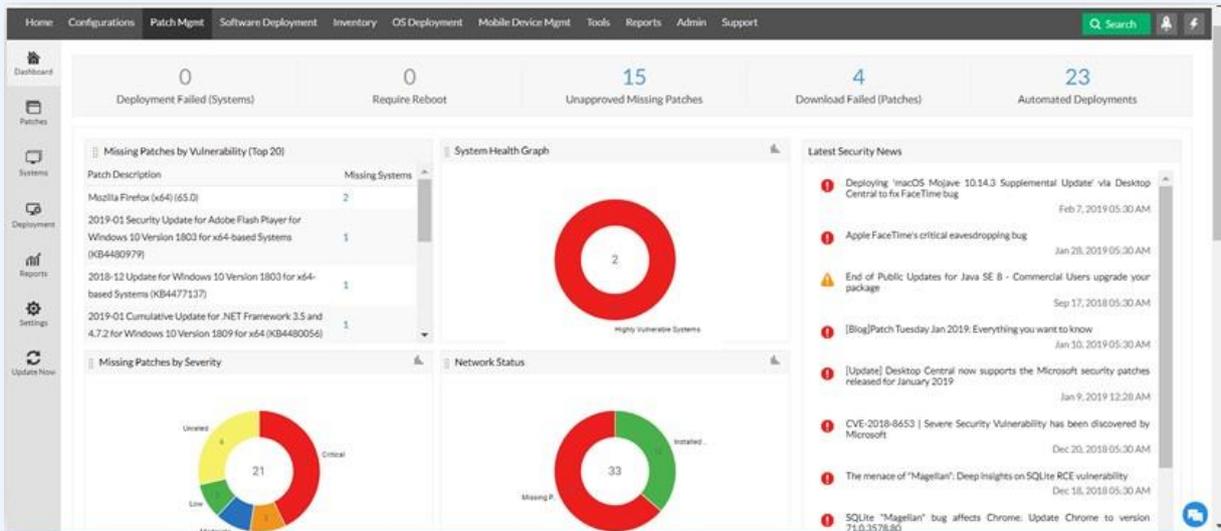


### ServiceDesk Plus: Portal de autoatendimento

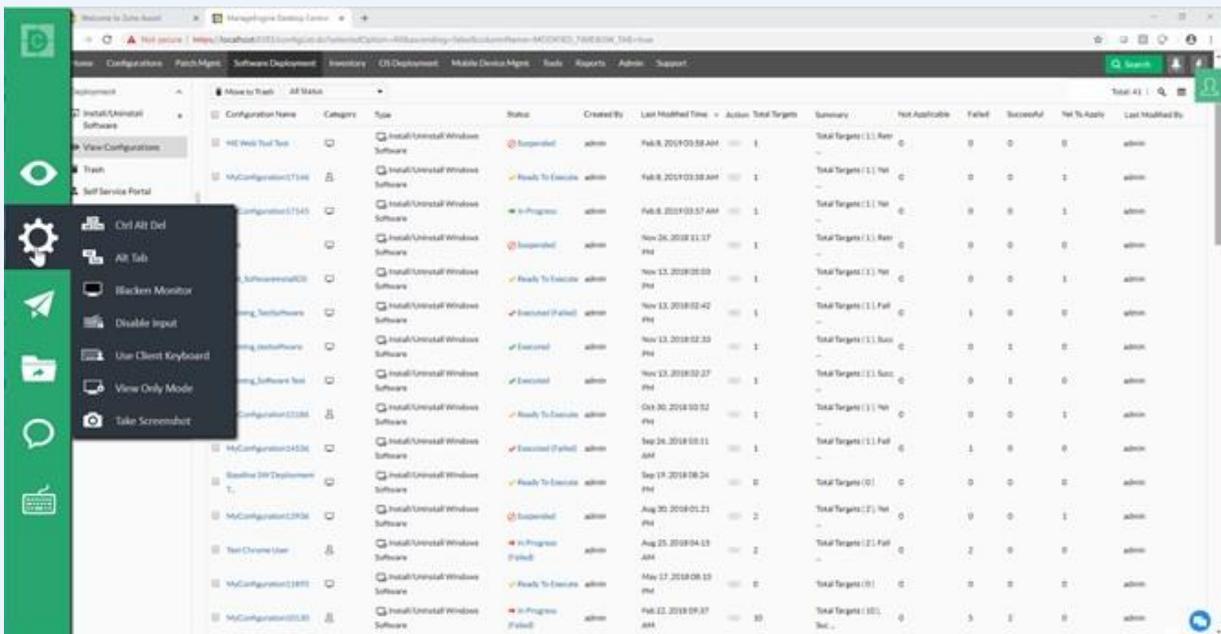
- Implante os controles de segurança necessários nos endpoints, como proibição de instalação de software específico, bloqueio de executáveis, bloqueio de USBs, aplicação de patches, registro de sessões remotas, proteção de dispositivos móveis, navegadores e muito mais.



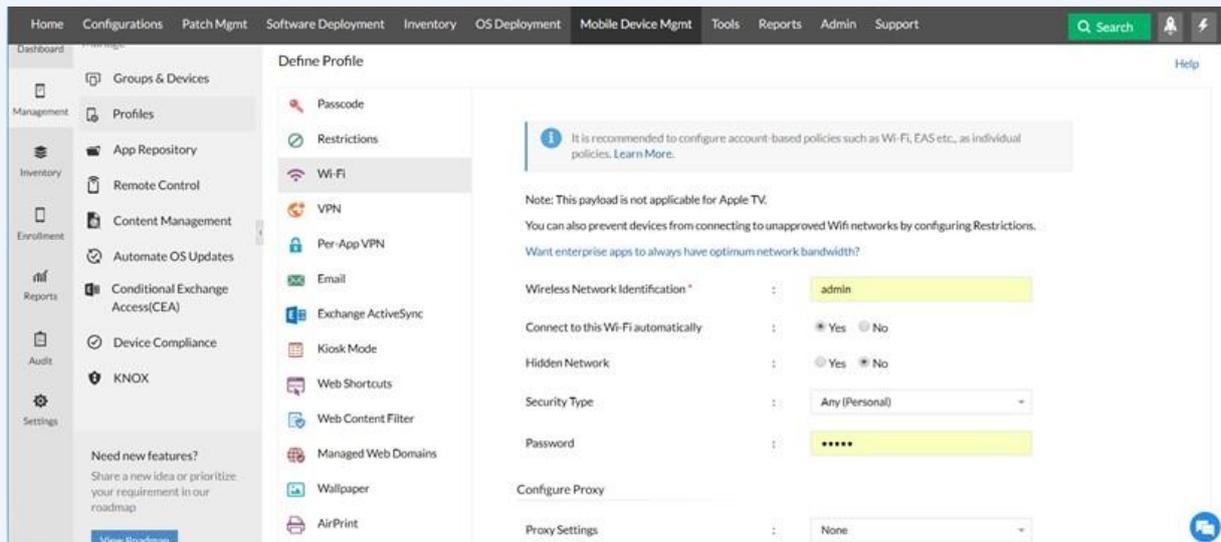
### Desktop Central: Software de controle e instalação executável



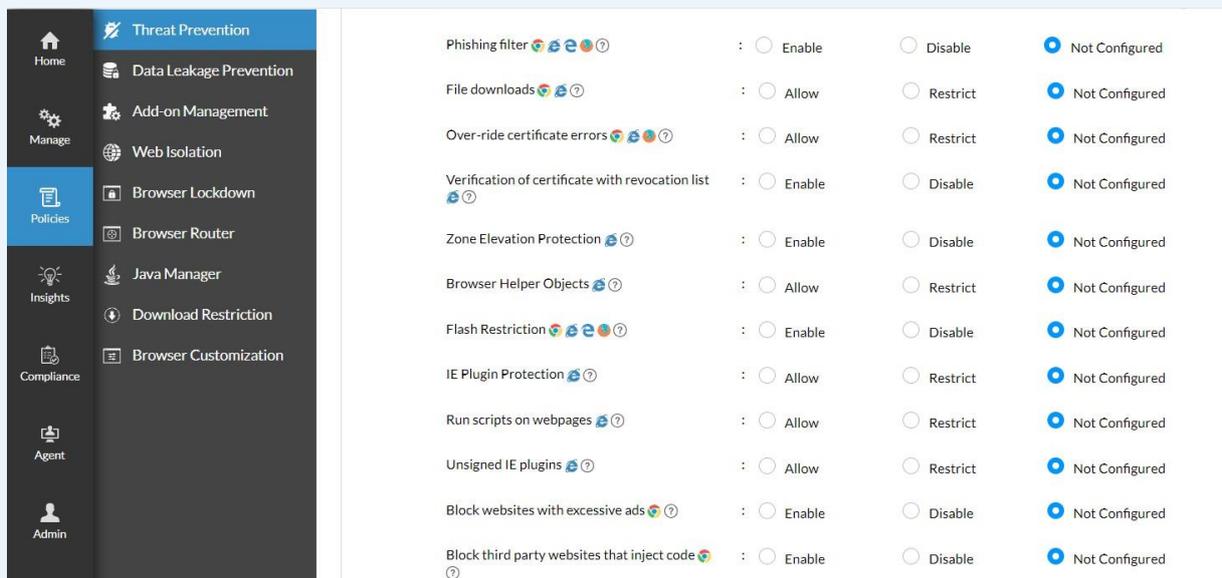
## Desktop Central: Gerenciamento de patches abrangente



## Desktop Central: Sessões remotas registradas



## Desktop Central: Proteção de dispositivos móveis



## Gerenciamento de riscos de navegadores

### AD360

- Implante os controles de segurança necessários para acessar e gerenciar o Active Directory, Exchange e Office 365 de forma segura, através das capacidades delegadas. A auditoria contra acessos é uma capacidade que ajuda a implantar os controles necessários para que os usuários possam alterar/redefinir senhas, desbloquear contas através de vários métodos de verificação de identidade e implementar a autenticação de multifatores para os usuários acessarem suas máquinas.

ADManager Plus License AD Explorer Search AD Objects

Home Management Reports Office 365 Delegation Workflow Automation Admin Backup Support Domain Settings

**Business Workflow** Define an order of execution for important administrative tasks. [Learn more...](#) Create Request

Workflow Name:

Description:

Workflow Stages:

```

    graph LR
      Requester[Requester] --> Reviewer[Reviewer]
      Reviewer --> Approver[Approver]
      Approver --> Executor[Executor]
  
```

**Requester** The one who raises a request for a particular action. [\[Configure\]](#)

**Reviewer** The one who assesses the request, weighs its pros and cons, and offers recommendations. [\[Configure\]](#)

**Approver** The one who possesses the authority to finalize an action. [\[Configure\]](#)

**Executor** The one who executes the approved action. [\[Configure\]](#)

No. of Reviewers: 1 No. of Approvers: 1

Create Workflow Cancel

Action	Workflow Name	Description	Workflow Stages
	Default business workflow	This is a predefined workflow present in the product.	Requester → Executor
	User onboarding workflow	This workflow will be used while processing the request for user account creation.	Requester → Reviewers: 1 → Executor
	Stale accounts cleanup workflow	This workflow will be used while processing stale accounts cleanup.	Requester → Reviewers: 2 → Executor
	User password reset workflow	This workflow will be used while processing password reset requests.	Requester → Reviewers: 2 → Approver: 2 → Executor

## Confirmar mudanças no AD na aprovação

AD Management AD Reports Administration Office 365 Backup

User Management Computer Management Group Management Contact Management Mailbox Management OU Management File Server Management GPO Management

**Bulk User Management**

Create Users [User Attribute Privileges](#)

Create Single User

Create Bulk Users

Modify Users [?](#)

Modify Single User

Modify Bulk Users

User Templates

User Creation Templates [?](#)

User Modification Templates [?](#)

Deny Bulk Modification

**Bulk User Modification**

General Attributes

- Reset Password [?](#)
- Group Attributes [?](#)
- Unlock Users [?](#)
- Move Users [?](#)
- Delete Users [?](#)
- Account Attributes [?](#)
- Restore Deleted Users
- Address/Organization Attributes [?](#)
- Naming Attributes [?](#)
- Profile Attributes [?](#)
- Move/Delete Home folders [?](#)
- Contact Attributes [?](#)
- Modify Custom Attributes [?](#)

Exchange Attributes

- Create/Archive MailBox [?](#)
- Modify SMTP Address
- Set MailBox Rights
- Delivery Options [?](#)
- Naming Attributes [?](#)
- Exchange Features [?](#)
- Auto Reply [?](#)
- Delivery Restrictions [?](#)
- Storage Limits [?](#)
- Migrate Mailbox
- Exchange Offline Address Book
- Disable/Delete User MailBox [?](#)
- Exchange Policies [?](#)

Terminal Services

- Profile Attributes [?](#)
- Remote Control Attributes [?](#)
- Session Attributes [?](#)
- Environment Attributes [?](#)
- Move/Delete TS Home folders [?](#)
- Dial-in [?](#)

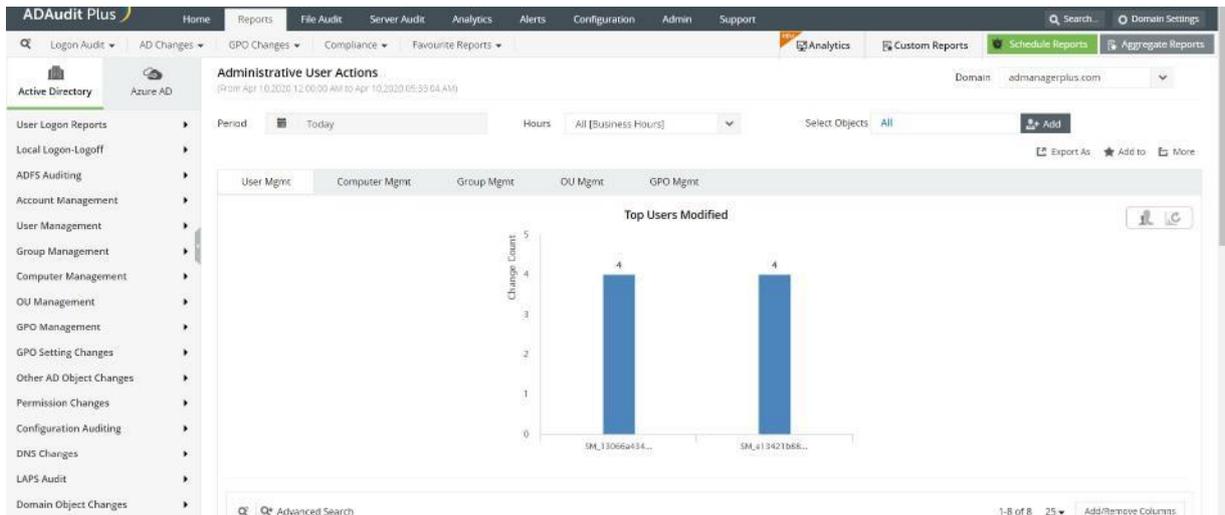
## Delegar acesso para gerenciamento do AD

User Reports Password Reports Group Reports Computer Reports Exchange Reports Contact Reports Terminal Service Reports GPO Reports OU Reports NTFS Reports Security Reports Other Reports Compliance Reports G Suite Reports Custom Reports

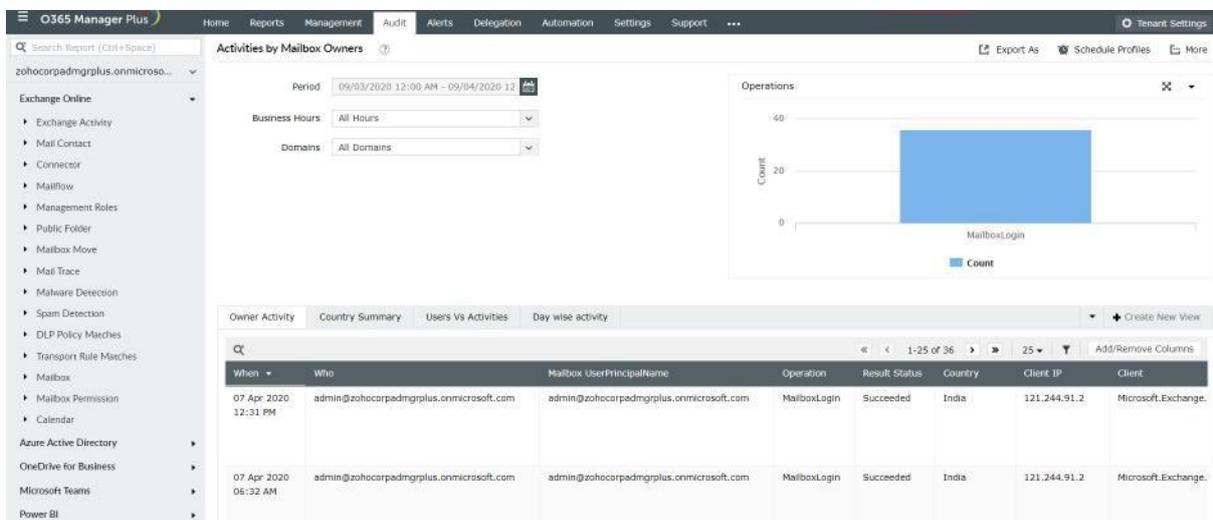
**Compliance Reports**

SOX	HIPAA	PCI	FISMA
All Users	Recently Logged On Users	Recently Logged On Users	Recent Logon Failures
All Groups	Recent Logon Failures	Recent Logon Failures	Real Last Logon
All Computers	Real Last Logon	Real Last Logon	Users with Password Never Expires
All Contacts	Users With Terminal Server Access	Locked-out Users	Password Changed Users
All OUs	Recently Created Users	Users in Groups	Recently Created Users
All GPOs & Linked AD Objects	Recently Modified Users	Shares in the Servers	Recently Modified Users
Office 365 Users		Permissions for Folders	
GLBA	GDPR		
Recently Logged On Users	Shares in the Servers		
Recent Logon Failures	Permissions for Folders		
Real Last Logon	Folders accessible by Accounts		
Users with Password Never Expires	Server Permissions		
Password Changed Users	Subnet Permissions		
Security Groups	Servers accessible by Accounts		
	Subnets accessible by Accounts		

## Relatórios de conformidade para a gerenciamento do AD



## Auditoria de mudanças do AD e servidor de arquivos



## Auditoria e relatórios de gerenciamento do O365

**AD SelfService Plus** | Welcome, admin | Sign Out, Change Password, Jump To

Dashboard | Reports | **Configuration** | Admin | Support

**Password Policy Enforcer**  
 Ensure end users choose strong passwords by enforcing custom strong password policies.

Select the Policy: adselfservice

**Enforce Custom Password Policy**

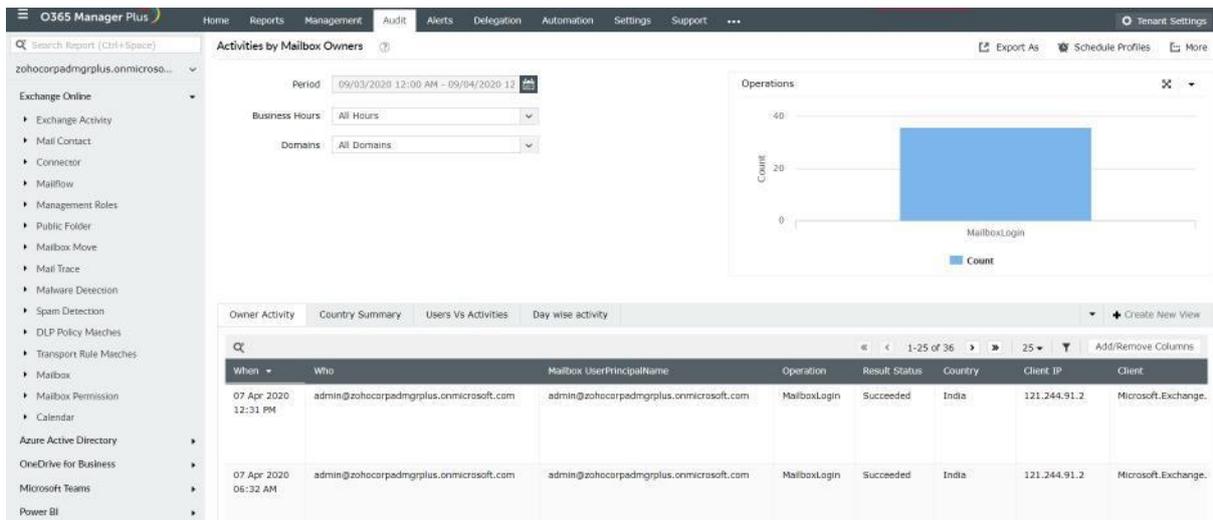
- Minimum password length: 6
- Maximum password length: 15
- Number of special characters to include: 1
- Must contain both upper and lowercase letters.
- Number of numeric characters to include: 1
- Password must begin with a letter.
- Must contain at least one unicode character.
- Disallow palindrome passwords.
- Disallow use of a character more than 2 times consecutively.
- Disallow use of 5 consecutive characters from username.
- Disallow use of 5 consecutive characters from old password.
- Disallow the use of dictionary words. Choose Dictionary
- Disallow the use of these patterns. Modify Patterns
- Number of old passwords to be restricted during password reset: 5
- Override all complexity rules if password length is at least: 30

Password must satisfy at least 3 of the above complexity requirements.

Enforce this policy in GINA/CP (Ctrl+Alt+Del) screen and ADUC Password resets through Password Sync Agent. [Learn more](#)

Show this policy requirement in Reset and Change Password pages. [Customize View](#)

## Autogerenciar senhas e contas com segurança



## Auditoria e relatórios de gerenciamento do O365

The screenshot shows the 'ADSelfService Plus' interface, specifically the 'Password Policy Enforcer' configuration page. The page includes a navigation menu with options like Dashboard, Reports, Configuration, Admin, and Support. The main content area is titled 'Password Policy Enforcer' and includes a description: 'Ensure end users choose strong passwords by enforcing custom strong password policies.' Below this, there is a 'Select the Policy' dropdown set to 'adselfservice'. The configuration options are grouped into 'Enforce Custom Password Policy' and include various checkboxes and input fields for password requirements.

- Enforce Custom Password Policy
- Minimum password length: 6
- Maximum password length: 15
- Number of special characters to include: 1
- Must contain both upper and lowercase letters.
- Number of numeric characters to include: 1
- Password must begin with a letter.
- Must contain at least one unicode character.
- Disallow palindrome passwords.
- Disallow use of a character more than 2 times consecutively.
- Disallow use of 5 consecutive characters from username.
- Disallow use of 5 consecutive characters from old password.
- Disallow the use of dictionary words. Choose Dictionary.
- Disallow the use of these patterns. Modify Patterns.
- Number of old passwords to be restricted during password reset: 5
- Override all complexity rules if password length is at least: 30
- Password must satisfy at least 3 of the above complexity requirements.
- Enforce this policy in GINA/CP (Ctrl+Alt+Del) screen and ADUC Password resets through Password Sync Agent. [Learn more](#)
- Show this policy requirement in Reset and Change Password pages. [Customize View](#)

## Autogerenciar senhas e contas com segurança

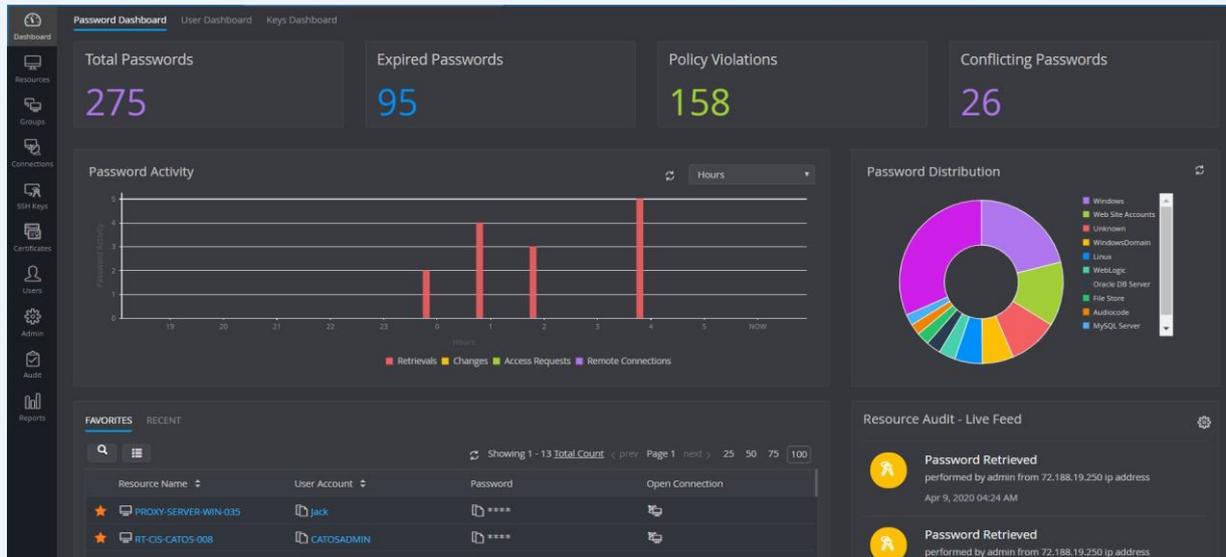
The screenshot displays the 'Exchange Reporter Plus' interface, specifically the 'Mailboxes' section. The page includes a navigation menu with options like Home, Reporting, Auditing, Monitoring, Settings, and Support. The main content area is titled 'Mailboxes' and features a search bar, a 'Schedule Report' button, and a 'Create New Report' button. The reports are organized into several categories: General Reports, Account Status Reports, Permission Reports, Size Reports, Content Reports, and Resource Mailbox Reports.

- General Reports:** Mailbox Enabled Users, Hidden Mailboxes, Mailbox Features, Mailbox Message Delivery Settings, Mailbox Storage Information, Mailbox Message Restrictions, Mailbox with Delegates, Mailbox with ForwardTo, Forward Set Inbox Rules.
- Account Status Reports:** Recently Created Mailboxes, Inactive Mailboxes by Last Sent Mail, Inactive Mailboxes by Last Received Mail, Inactive Mailboxes by Last Logon Time, Disconnected Mailboxes, Expired Account Mailboxes, Soon-to-expire Account Mailboxes, Mailbox Auto Reply Status.
- Permission Reports:** Permissions Based on Mailboxes, Permissions Based on Users, Non-Owner Mailbox Permission.
- Retention Policies Reports:** Retention Policies, No. of Mailboxes with Policies, Mailboxes with Policies, Retention Policies Details, Mailboxes without Retention Policies.
- Size Reports:** Mailbox Size, Mailbox Size Growth, Mailbox Size by OU, Current Mailbox Size Vs Quota, Mailbox Size Restrictions, Server based Mailbox Growth, Database based Mailbox Growth.
- Content Reports:** Message Count and Size Summary, Attachments by File Size, Attachments by File Extension Keyword, Attachments by File Name Keyword, Messages by Body Keyword, Messages by Subject Keyword, Folder-wise Unread Mails with Subject, Folder Message Count And Size.
- Resource Mailbox Reports:** Equipment Mailbox Details, Room Mailbox Details.

## Auditoria e relatórios do Exchange

## PAM360

- Implante os controles necessários para acesso privilegiado para ambos usuários internos e externos e qualquer componente de serviço como dispositivos de rede, servidores, bancos de dados, etc. As senhas dos componentes podem ser armazenadas de forma segura, e o acesso a elas pode ser concedido com base na aprovação. Ele registra a sessão privilegiada e também fornece escalonamentos de privilégios just-in-time.



### Gerenciamento de senhas privilegiadas com segurança

The screenshot shows the SSH Key Management interface. It includes a table of SSH keys with columns for Key Name, Key Type, Key Length, Finger Print, Created By, and Age. The table lists several keys, including testkey1, testkey, and various server keys like US-LIN-SERV-093 and IN-REDHAT-47.

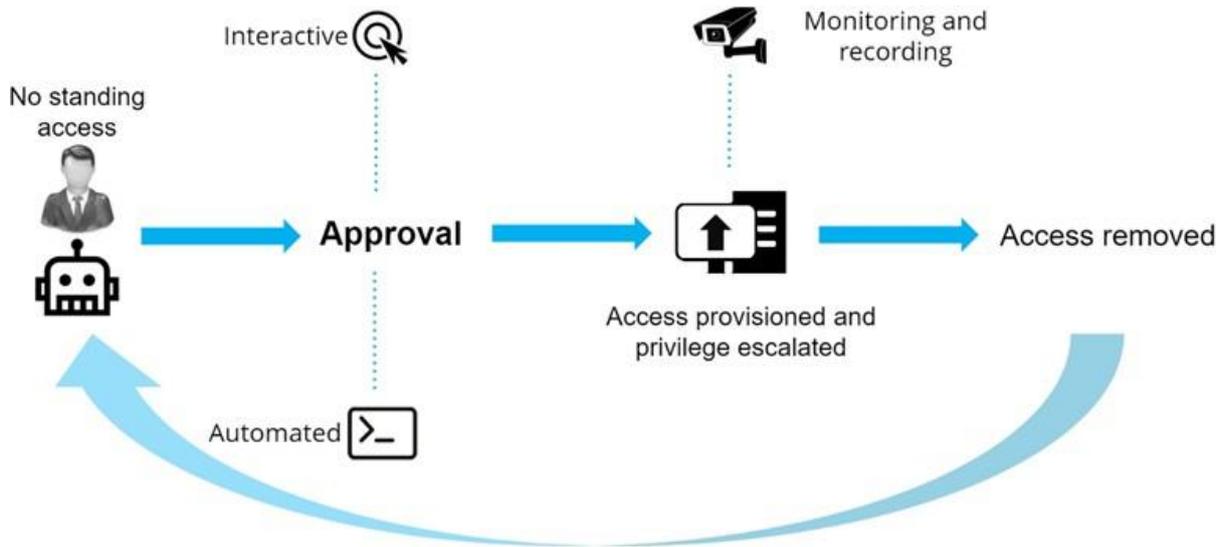
Key Name	Key Type	Key Length	Finger Print	Created By	Age
testkey1	ssh-dsa	1024	SHA256:paw0x19juo4GQU5Ljfdelb24VnolUf53Q7K7z6h4	admin	252 days
testkey	ssh-rsa	2048	SHA256:mVawoYnkv9Chbgd9nRiqBxx45fmpP1+Xloc80nT6...	admin	252 days
US-LIN-SERV-093	ed25519	0	SHA256:SnwOzpgDHkdrkfsb/hc4tpE3RB2UHGZEFYUu4WYrk	admin	252 days
IN-REDHAT-47	ssh-rsa	2048	SHA256:PqwmO28Z1ectm10Bdjh0mADFP9a15CH#HPNAfGjk	admin	252 days
IN-YUR-LIN	ssh-dsa	1024	SHA256:pvm9TdmMMVBPQJUrOhseMA81Dgx3pu5v57zrqkNL...	admin	252 days
US-LIN-SERV-087	ssh-rsa	2048	SHA256:DPNDMint1JlUgKtcbmGsaBkiEjy9bmtYAL57miWrs...	admin	252 days
SING-LINUX-43	ecdsa	521	SHA256:rBBkld80Mmy2LumP5g7k44j3UCXa9qSam0ZIDR...	admin	252 days

### Gerenciamento de chaves SSH/SSL

The screenshot shows the Audit interface with a table of recorded connections. The table has columns for Resource Name, User Account, Operated By, IP Address, and a Play button for each entry. The connections are listed for resources like pmp-centos6, PROXY-SERVER-WIN-035, and IN-WES-PROD-PLA-73.

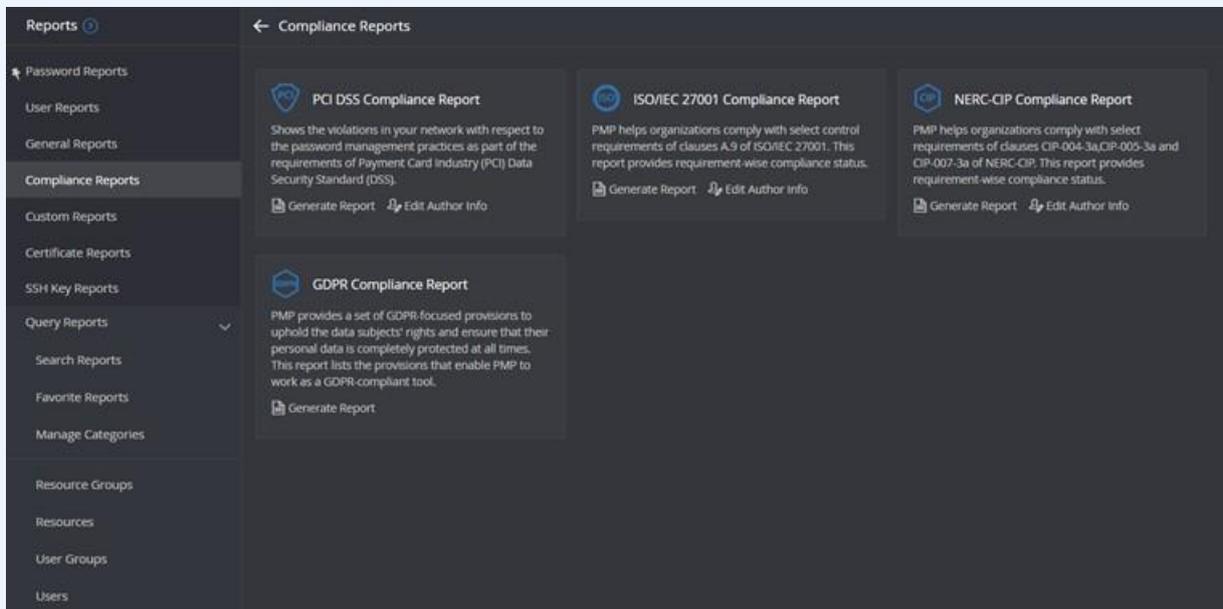
Resource Name	User Account	Operated By	IP Address	Play
pmp-centos6	test	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	Play
pmp-centos6	test	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
pmp-centos6	test	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
pmp-centos6	test	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	Play
PROXY-SERVER-WIN-035	administrator	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	Play
PROXY-SERVER-WIN-035	administrator	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
PROXY-SERVER-WIN-035	administrator	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
PROXY-SERVER-WIN-035	administrator	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
pmp-win8	administrator	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
pmp-win8	administrator	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-
IN-WES-PROD-PLA-73	PRODPLAGarcia	admin	priyanka-6861.csez.zohocorpin.com	-

### Auditoria de atividades: Sessões registradas



### Escalonamento de privilégios just-in-time

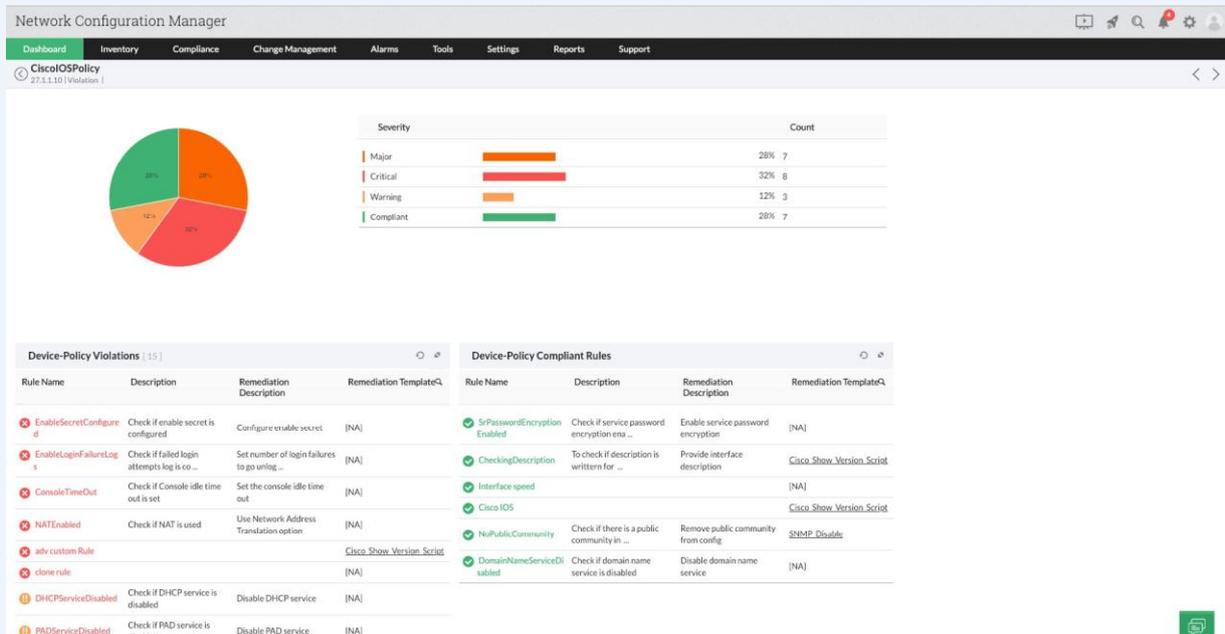
- A senha armazenada pode ser alterada após o acesso ou periodicamente, usando a política de senhas. Fornece relatórios sobre ISO 27001 como padrão.



### Relatórios de conformidade

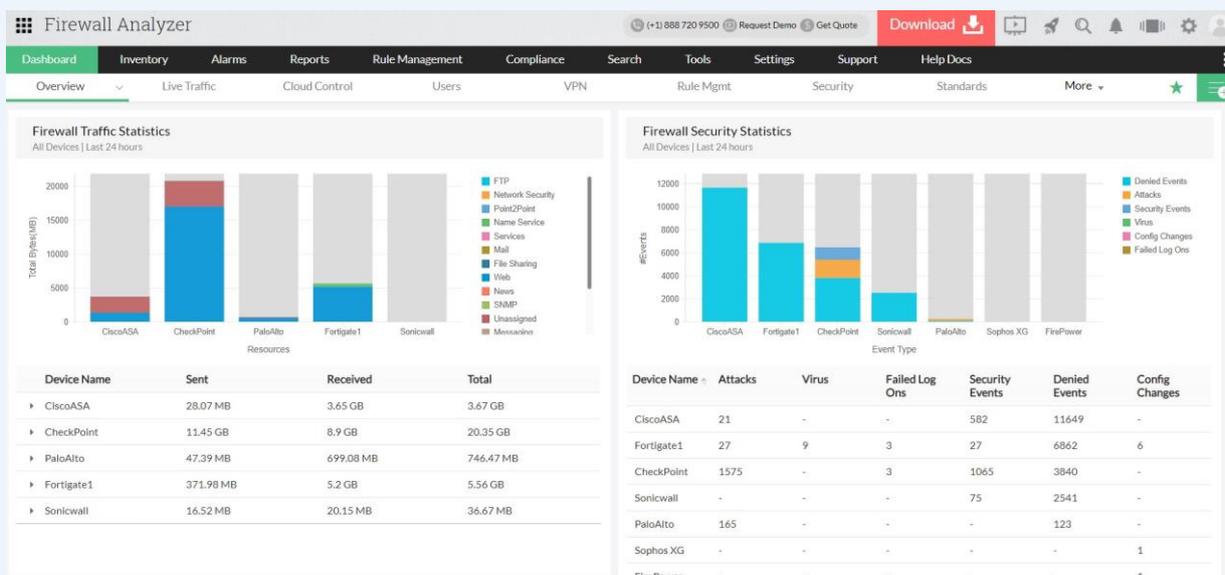
## OpManager Plus

- O componente Network Configuration Manager do OpManager Plus ajuda para rastrear se todos os dispositivos de rede são compatíveis, com base em um conjunto de políticas.

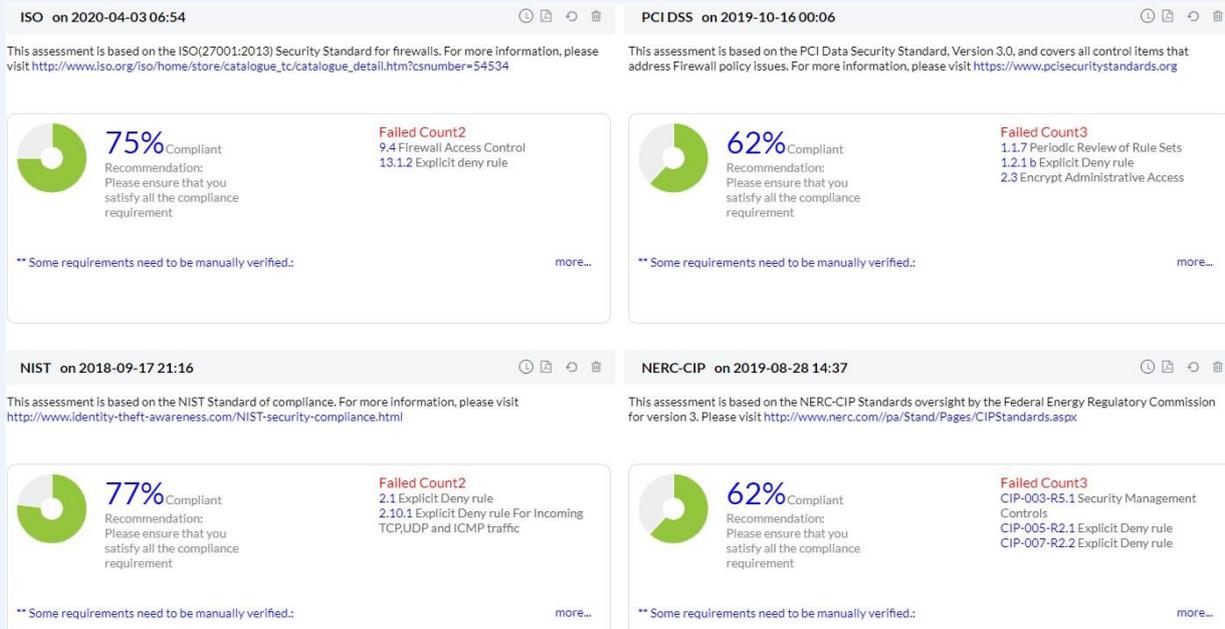


### Verificação de conformidade para dispositivos de rede

- O componente Firewall Analyzer ajuda a analisar os logs de firewall para ameaça e riscos nos firewalls.



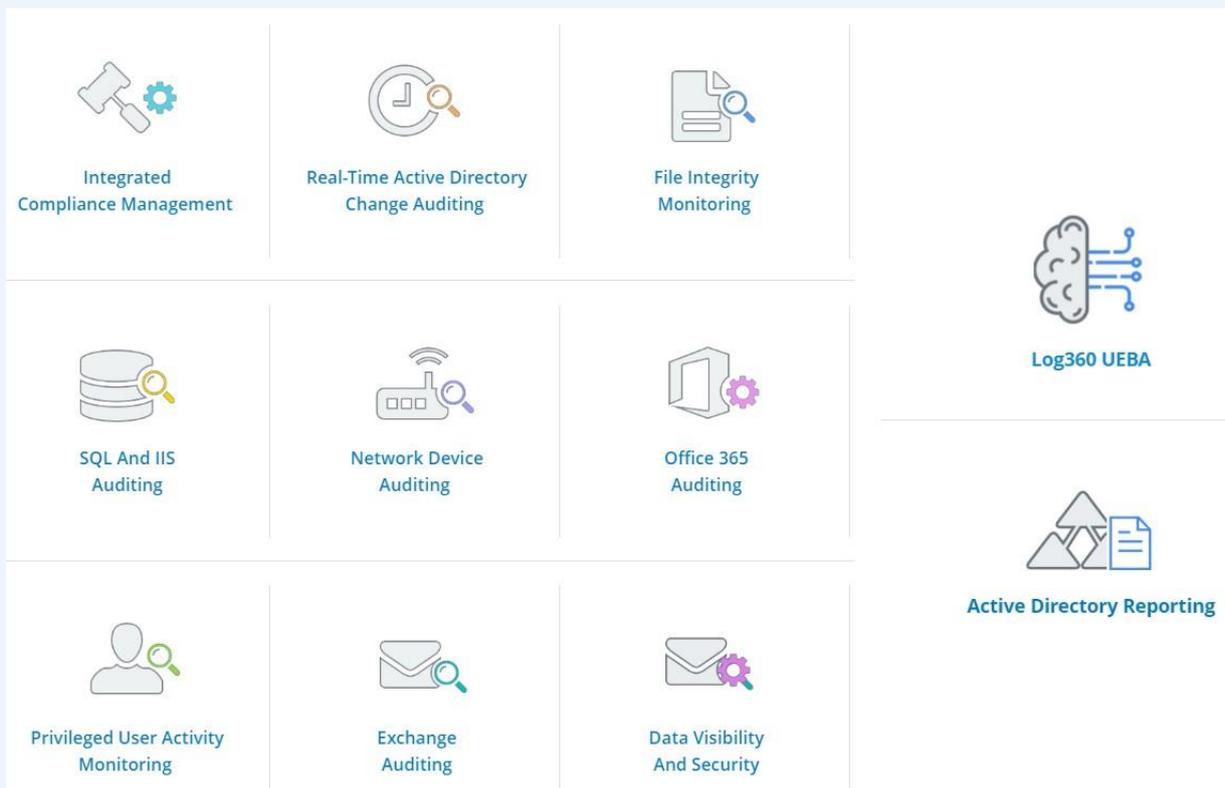
### Gerenciamento de log de firewall



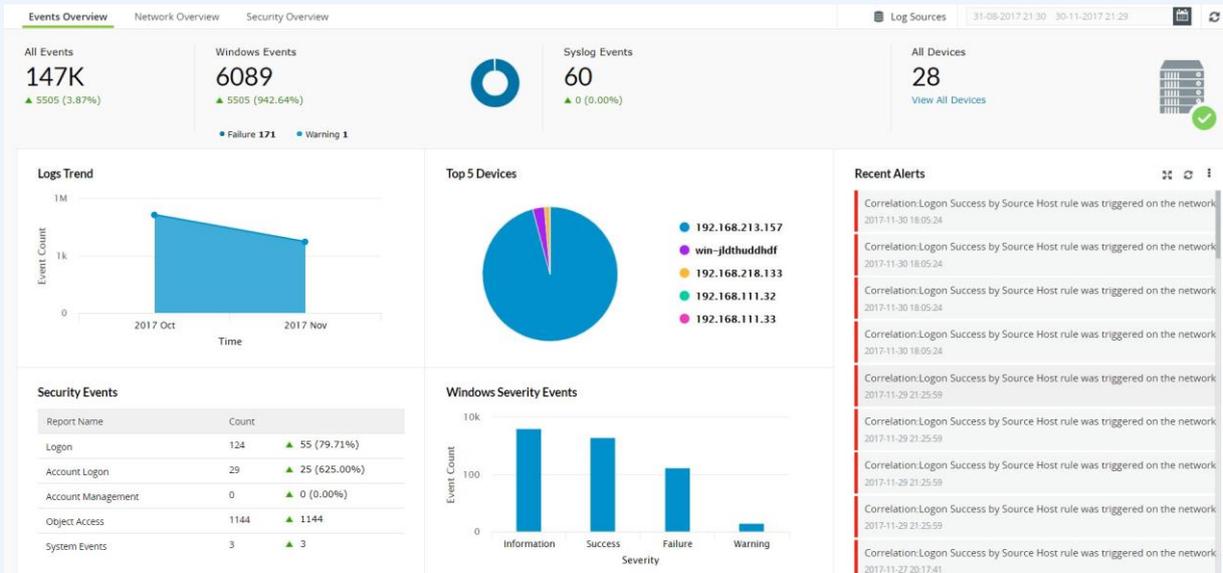
## Gerenciamento de log de firewall

### Log360

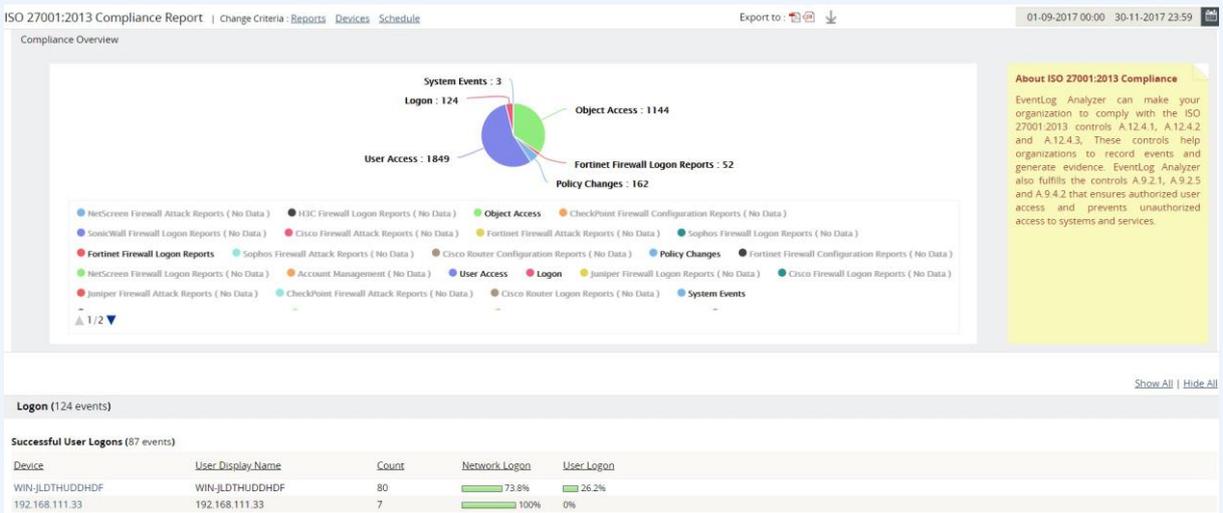
- Audite as mudanças e atividades no Active Directory, servidores de arquivos, dispositivos de rede, servidores, aplicações, bancos de dados, estações de trabalho, Office 365, Exchange, AWS, Azure, etc. que servem como evidência em comparação aos controles implementados e também avaliam a eficácia e identificam as oportunidades de melhoria. Forneça relatórios sobre os controles da ISO 27001 como padrão.



## Log 360: Solução abrangente de SIEM



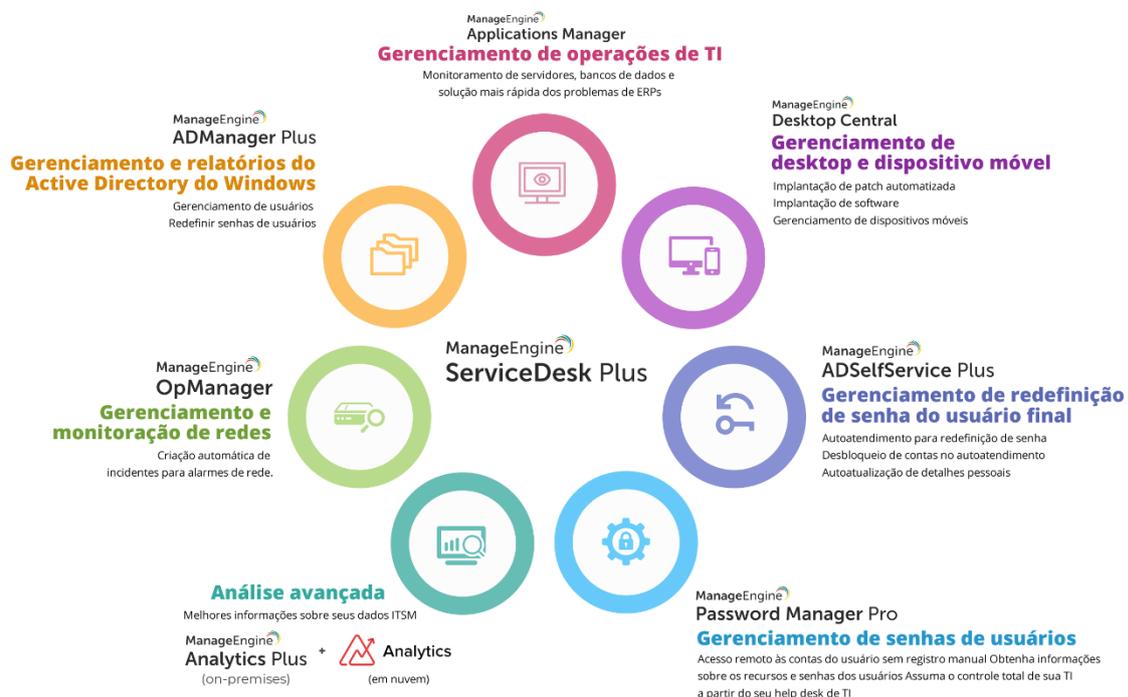
## Visão geral eventos



## Relatórios de conformidade

## ServiceDesk Plus

- Os incidentes de segurança da informação podem ser registrados no ServiceDesk Plus, como um tipo separado de incidente e podem seguir seu SLA e processo. Por padrão, os produtos da ManageEngine podem ser integrados com o ServiceDesk Plus através dos possíveis métodos de criação de incidentes, como e-mail ou API, para reportar sobre incidentes de segurança. Os relatórios ajudam a analisar os incidentes e identificar oportunidades de melhoria.



## Integrações prontas

*Cláusula 9ª:*  
**Avaliação do  
desempenho**

## 9.4 Relatório de serviços

### Requisito(s) do processo abordado:

- Os relatórios sobre o desempenho e a eficácia dos serviços devem ser produzidos e incluirá as tendências.
- Os relatórios exigidos são especificados nas cláusulas relevantes. Os relatórios adicionais também podem ser produzidos.

### Produtos da ManageEngine que podem ajudar na implementação destes processos:

- Todos os produtos da ManageEngine propostos por padrão fornecem relatórios com base nas funcionalidades que oferecem. Eles também armazenam e mantêm a tendência com base no período de tempo configurado. Além dos relatórios padrão, os produtos da ManageEngine oferecem opções para criar relatórios personalizados com base na necessidade, e é possível criar relatórios extensivos através de análise avançada.



**Relatórios usando análises avançadas**

# Alinhando a TI aos negócios

Software abrangente para gerenciamento de TI em todas as suas necessidades de negócios.



## **Disponível para**

Fornecedores de serviços de TI gerenciados (MSPs)

para empresas, como auto-hospedados no local

Auto-hospedados em nuvens públicas (AWS, Azure) e Nuvem (SaaS)

## **Gerenciamento de serviços de TI**

- Service desk de acordo com a ITIL
- Gerenciamento de ativos de TI com CMDB
- Base de conhecimento com autoatendimento do usuário
- Fluxos de trabalho incorporados e personalizados
- Orquestre todas as funções de gerenciamento de TI
- Relatórios e análises
- Gerenciamento de serviços para todos os departamentos

## **Gerenciamento de endpoint unificado**

- Gerenciamento de desktop
- Gerenciamento de dispositivos móveis
- Gerenciamento de patches
- Implantação de sistema operacional e software
- Suporte de desktop remoto
- Segurança de web browser
- Monitore e controle os dispositivos periféricos
- Gerenciamento de privilégios de endpoint e controle de aplicações

## **Gerenciamento da segurança de TI**

- SIEM unificado para nuvem e local
- Análise de comportamento de usuários e entidades orientada para AI
- Análise de log de firewall
- Gerenciamento de chave SSH e certificados SSL
- Segurança de dispositivos de endpoint
- Prevenção de vazamento de dados e avaliação de riscos
- Conformidade com normas e privacidade

## **Gerenciamento de identidade e acesso**

- Governança e administração de identidade
- Gerenciamento de identidade e acesso privilegiado
- Gerenciamento e auditoria de AD e Azure AD.
- SSO para aplicações no local e em nuvem com MFA
- Autoatendimento e sincronização de senhas
- Gerenciamento e auditoria do Office 365 e Exchange
- Backup e recuperação do AD e Exchange

## **Gerenciamento de operações de TI**

- Monitoramento de desempenho da rede, servidor e aplicação
- Monitoramento de banda com análise de tráfego
- Gerenciamento de mudanças e configuração de rede
- Mapeamento da descoberta e dependência das aplicações
- Monitoramento de custos e infraestrutura da nuvem
- Monitoramento da experiência do usuário final
- AIOps

## **Análise avançada de TI**

- Análise de TI de autoatendimento
- Visualização de dados e inteligência empresarial para TI
- Centenas de relatórios e dashboards integrados
- Criação de relatórios instantânea e flexível
- Suporte pronto para várias fontes de dados

# Sobre a ManageEngine

A ManageEngine desenvolve uma plataforma ampla de software de gerenciamento de TI. Temos tudo o que você precisa - mais de 90 produtos e ferramentas gratuitas - para gerenciar todas as suas operações de TI, desde redes e servidores a aplicações, service desk, Active Directory, segurança, desktops e dispositivos móveis.

Desde 2002, equipes de TI como a sua têm nos procurado devido ao nosso software acessível, cheio de recursos e fácil de usar. Você pode encontrar as nossas soluções presenciais e na nuvem, gerenciando a TI de mais de 180.000 empresas em todo o mundo, incluindo nove em cada dez empresas listadas na revista Fortune 100.

À medida que você se prepara para os desafios do gerenciamento de TI, assumimos a liderança com novas soluções, integrações contextuais e outros avanços que só podem vir de uma empresa dedicada exclusivamente aos seus clientes. E como uma divisão da Zoho Corporation, vamos continuar impulsionando o alinhamento firme de TI nas empresas, o qual você precisará para aproveitar as oportunidades no futuro.

**ManageEngine** 

[www.manageengine.com.br](http://www.manageengine.com.br)