

FUNDAMENTOS

# ITSM based on ISO/IEC 20000®



Oficial EXIN® Preparatório para o exame EX0-103

Baseado na norma ABNT NBR ISO 20000:2011





**Nota**

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PROPRIETÁRIAS, PROTEGIDAS POR COPYRIGHT. TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. NENHUMA PARTE DESTA DOCUMENTO PODE SER FOTOCOPIADA, REPRODUZIDA OU TRADUZIDA PARA OUTRO IDIOMA SEM CONSENTIMENTO DA PMG EDUCATION TREINAMENTO LTDA, BRASIL.

© Copyright 2011 - 2012, PMG Education

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

Código: ISO2000FBP

Versão 2.0

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

IT Infrastructure Library® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The Swirl logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

CobIT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.



## Conteúdo

1.	Boas Vindas.....	9
1.1.	Sobre o EXIN.....	11
1.2.	Descrição.....	11
1.3.	Objetivos do Curso .....	12
1.4.	Público Alvo.....	12
1.5.	Indicação .....	12
1.6.	Pré-Requisitos .....	13
1.7.	Programa de Certificação.....	13
1.8.	Formato do Exame .....	16
1.9.	Material do Curso .....	16
1.10.	Programação .....	17
2.	Introdução.....	19
2.1.	O que veremos neste módulo.....	21
2.2.	Motivação Orientada à Processo.....	22
2.3.	O que é ISO/IEC 20000?.....	23
2.3.1.	História: Da BS 15000 à ISO/IEC 20000 .....	24
2.3.2.	Desenvolvimento e Partes.....	26
2.3.3.	Contexto da ISO/IEC 20000 .....	28
2.3.4.	Estrutura básica da ISO/IEC 20000 .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.3.5.	Relacionamentos de padrões: Visão Geral .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.	Princípios Básicos e Conceitos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.1.	O que é um processo? .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.2.	Exemplo de Workflow de Processos de Negócios.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.3.	Gerenciamento Orientado à Processo .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.4.	Avaliação de Processo .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.5.	O que é um Serviço?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.6.	Componentes de um Serviço de TI .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.7.	Modelo de Serviço.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.8.	Relacionamento Básico do ITSM .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
2.4.9.	Componentes do ITSM .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

- 2.4.10. Objetivos e Benefícios do ITSM orientado à processo.....**Erro! Indicador não definido.**
- 2.4.11. Riscos do ITSM orientado à processo.....**Erro! Indicador não definido.**
- 2.4.12. Papéis no Gerenciamento de Processos .....**Erro! Indicador não definido.**
- 2.4.13. Papel das Ferramentas .....**Erro! Indicador não definido.**
- 2.5. Qualidade de Serviço .....**Erro! Indicador não definido.**
  - 2.5.1. Política de Qualidade .....**Erro! Indicador não definido.**
  - 2.5.2. Relação entre a TI e a Qualidade.....**Erro! Indicador não definido.**
- 2.6. Princípios da Gestão da Qualidade .....**Erro! Indicador não definido.**
  - 2.6.1. O que é um Sistema de Gestão da Qualidade? ...**Erro! Indicador não definido.**
  - 2.6.2. 8 Passos para estabelecer um SGQ .....**Erro! Indicador não definido.**
- Teste .....**Erro! Indicador não definido.**
- 3. CONTEÚDO BÁSICO DO ISO/IEC 20000.....**Erro! Indicador não definido.**
  - 3.1. O que veremos neste módulo?.....**Erro! Indicador não definido.**
  - 3.2. Seção 1: Escopo .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.2.1. Vantagem da ISO/IEC 20000 .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.2.2. Propósito da ISO/IEC 20000 .....**Erro! Indicador não definido.**
  - 3.3. Termos e Definições.....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.3.1. Procedimentos, Documentos e Registro. ....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.3.2. Serviços.....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.3.3. Central de Serviços .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.3.4. Responsabilidades da Central de Serviços.....**Erro! Indicador não definido.**
  - 3.4. Sistema de Gestão .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.4.1. Objetivos e Propósitos .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.4.2. Responsabilidade da Gestão .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.4.3. Requisitos de Documentação.....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.4.4. Competência, Conscientização e Treinamento....**Erro! Indicador não definido.**
  - 3.5. Planejando e Implementando a Gestão de Serviços..**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.5.1. Ciclo de Deming ou PDCA .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.5.2. PDCA no Gerenciamento de Serviços .....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.5.3. Modelo de Melhoria.....**Erro! Indicador não definido.**
    - 3.5.4. Planejar o Gerenciamento de Serviços .....**Erro! Indicador não definido.**

3.5.5. Plano de Gerenciamento de Serviços .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.6. Práticas do Plano de Gerenciamento de Serviços	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.7. Implementar o Gerenciamento de Serviços & Fornecer os Serviços .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.8. Prática da Implementação do Gerenciamento de Serviços & Fornecer os Serviços .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.9. Monitorar, Medir e Revisar .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.10. Auditoria .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.11. Melhoria Contínua .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.5.12. Políticas, Gerenciamento e Atividades .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.6. Planejando e Implementando Serviços Novos ou Modificados ..	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.6.1. Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.6.2. Conteúdo do Plano.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3.6.3. Boas Práticas .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Teste .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4. PROCESSOS DE RESOLUÇÃO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.1. O que veremos neste módulo?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.2. Seção 6: Processos de Resolução .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.2.1. Código de Prática.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.2.2. Prioridades, Impacto e Urgência .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.3. Gerenciamento de Incidentes.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.3.1. Termos Fundamentais .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.3.2. Processo de Incidentes .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.3.3. Incidente Grave .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.3.4. Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4. Gerenciamento de Problemas .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4.1. Terminologia.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4.2. Solução de Contorno.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4.3. Análise de Tendência.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4.4. Base de Dados de Erros Conhecidos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4.5. Gerenciamento Reativo de Problemas.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.4.6. Gerenciamento Reativo de Problema .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

4.4.7. Exemplo: Do Problema à Mudança.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Teste .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5. PROCESSOS DE RELACIONAMENTO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.1. O que veremos neste módulo?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.2. Seção 7: Processos de Relacionamento .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.2.1. Atividades e Escopo.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.3. Gerenciamento do Relacionamento de Negócio .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.3.1. Gerenciamento do Relacionamento de Negócio..	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.3.2. Comunicação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.4. Gerenciamento de Fornecedores .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.4.1. Relacionamento .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.4.2. Base de Dados de Fornecedor e Contrato.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.4.3. Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
5.4.4. Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Teste .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6. PROCESSOS DE CONTROLE .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.1. O que veremos neste módulo?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.2. Seção 8: Processos de Controle .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3. Gerenciamento de Configuração de Serviço .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3.1. Itens de Configuração .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3.2. Sistema de Gerenciamento de Configuração.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3.3. Linha de Base da Configuração .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3.4. Exemplo de Configuração de um Serviço .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3.5. Atividades do Processo.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.3.6. Requisitos Mínimos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.4. Gerenciamento de Mudança .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.4.1. Tipos de Mudança.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.4.2. Mudança Padrão .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.4.3. Papéis .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.4.4. Atividades.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
6.4.5. Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Teste .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

7.	PROCESSOS DE LIBERAÇÃO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.1.	O que veremos neste módulo?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.	Seção 9: Processo de Controle .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.1.	Gerenciamento de Liberação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.2.	Termos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.3.	Opções para Liberação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.4.	Finalidade e Propósito.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.5.	Atividades.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.6.	Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.7.	Política de Liberação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.2.8.	Exemplo: Da Mudança à Liberação .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
	Teste .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.	PROCESSOS DE ENTREGA DE SERVIÇO ...	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.1.	O que veremos neste módulo?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.2.	Seção 10: Processo de Entrega de Serviço .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.3.	Gerenciamento de Nível de Serviço .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.3.1.	Termos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.3.2.	Catálogo de Serviços .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.3.3.	Contrato de Serviço de Suporte .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.3.4.	Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.4.	Informando o Serviço .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.4.1.	Evento .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.4.2.	Alerta.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.4.3.	Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.5.	Gerenciamento de Disponibilidade e Continuidade do Serviço ..	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
	<b>definido.</b>	
8.5.1.	Planos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.5.2.	Média de Disponibilidade .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.5.3.	Análise de Impacto no Negócio e de Risco .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.5.4.	Atividades de Disponibilidade.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.5.5.	Atividades de Continuidade.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.5.6.	Requisitos Mínimos .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>

8.6. Orçamento e Contabilidade para Serviços de Ti.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.6.1. Atividades.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.6.2. Requisitos Mínimos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.6.3. Código de Prática.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.7. Gerenciamento da Capacidade.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.7.1. Conceitos Básicos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.7.2. Gerenciamento da Demanda baseado em atividades.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.7.3. Requisitos Mínimos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.8. Gerenciamento da Segurança da Informação.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.8.1. Conceitos Básicos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.8.2. Política da Segurança da Informação.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.8.3. Requisitos Mínimos.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Teste.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.    ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.1. O que veremos neste módulo?.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.4. Papéis e Responsabilidades.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.5. Certificação.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.6. Depois da Certificação.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.7. Benefícios da Certificação e Conformidade.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
Teste.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
10. GLOSSÁRIO.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>



**1.**

**BOAS VINDAS**



## 1.1. Sobre o EXIN

EXIN (*Examination Institute for Information Science*) é o Instituto de Pesquisa para a Ciência da Informação, é um provedor global e independente de TI, com mais de 40 anos de experiência e sem fins lucrativos, especializada em programas de qualificação, estabelece os requisitos educacionais e o desenvolvimento de exames para todas as principais áreas de TI, dando aos profissionais de TI a capacidade de provar suas competências e conhecimentos adequados no seu trabalho. Ela oferece exames dos programas de qualificação para a ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000, formação completa do ITIL® Foundation, Intermediate e Expert, o MOF, ASL, TMap, BISO®, Green IT e Cloud Computing.

É missão do EXIN melhorar a qualidade do setor, dos profissionais e os usuários de TI, por meio de testes e certificações.

Para obter mais informações, visite:

<http://www.exin-exams.com>

## 1.2. Descrição

- Certificado: ITSM based on ISO/IEC 20000® Foundation
- Duração: 2 dias ou 4 noites
- Entrega do Curso: Sala de Aula
- Idiomas: Português

Este curso é uma introdução aos fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI, sendo o primeiro nível de conhecimento nos padrões da norma ABNT NBR ISO/IEC 20000:2011. O curso ISO/IEC 20000 da PMG Education é acreditado pelo EXIN e satisfaz rigorosamente o programa oficial definido pelo instituto EXIN e APMG. Neste curso, os participantes irão aprender os princípios e elementos essenciais do padrão ISO/IEC 20000 de. A ISO/IEC20000-1 (Parte 1) é a especificação formal que define os requisitos que devem ser alcançados, Os participantes conhecerão e compreenderão os requisitos mandatórios que devem ser satisfeitos pelas empresas que desejam conquistar a certificação. ISO/IEC20000-2 (Parte 2) descreve um código de prática. Uma abordagem interativa é usada, combinando o treinamento, debates e exercícios.

Este curso é a porta de entrada para o esquema de qualificação profissional em Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) baseado na ISO/IEC 20000 e prepara o participante para o exame de certificação EXO-103.

### 1.3. Objetivos do Curso

- Conhecer a estrutura básica da norma ISO/IEC 20000
- Reconhecer e compreender os conceitos chave, termos e definições da ISO/IEC 20000.
- Entender o funcionamento da norma ISO/IEC 20000 e a sua contribuição potencial para a organização de TI
- Obter uma visão na implementação ISO/IEC 20000 e seus desafios
- Entender que os requisitos mínimos são obrigatórios na certificação da norma
- Compreender o processo de auditoria e a certificação da empresa
- Aprender as boas práticas de mercado do Gerenciamento dos Serviços de TI
- Relacionar os processos do ITIL com os processos do padrão ISO/IEC 20000
- Capacitar o profissional a certificar-se na ISO/IEC 20000 Foundation

### 1.4. Público Alvo

- Empresas que desejam conquistar ou manter a certificação ISO/IEC 20000
- Empresas interessadas na abordagem sistemática de Gerenciamento de Serviços de TI proposta pela ISO/IEC 20000, independentemente da certificação.
- Profissionais interessados no esquema de certificação profissional baseado na ISO/IEC 20000
- Profissionais que desejam atuar em projetos com a norma ISO/IEC 20000

### 1.5. Indicação

Este curso é indicado para empresas interessadas na abordagem sistemática de Gerenciamento de Serviços de TI da ISO/IEC 20000, almejando ou não a certificação, e que precisam capacitar seus profissionais para o projeto de implantação ou para a operação dos processos.

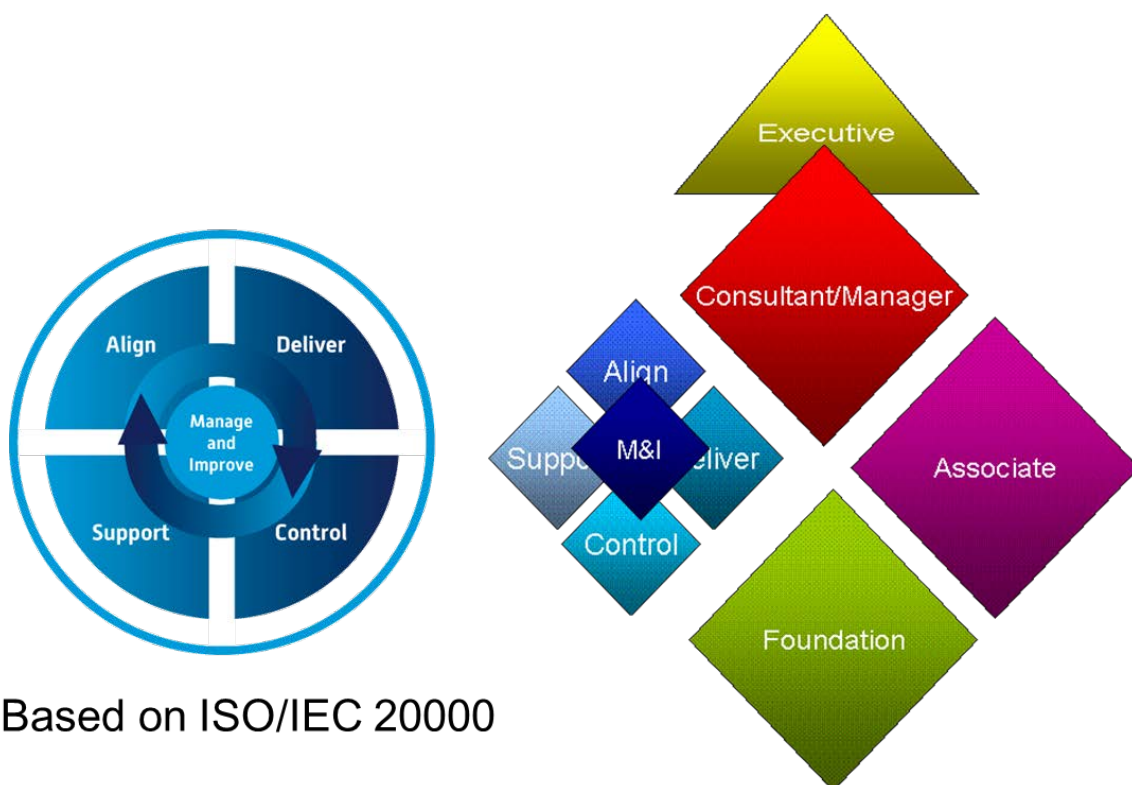
O curso também é indicado para profissionais e consultores que desejam participar ativamente do planejamento, implementação e operação de processos de Gerenciamento de Serviços de TI, em suas empresas ou em empresas-clientes, utilizando a sistemática proposta pela ISO/IEC 20000.

## 1.6. Pré-Requisitos

Alguma experiência de trabalho em uma organização de TI é recomendada, mesmo os conceitos apresentados neste curso são de níveis primários e de conhecimento básico para a maioria dos colaboradores de TI.

Conhecimento prévio dos processos do ITIL v2 ou v3 também é recomendado, já que os processos de gerenciamento de serviços de TI da ITIL são semelhantes ao da norma ISO/IEC 20000.

## 1.7. Programa de Certificação



### Programa de Certificação

- O exame do **ISO/IEC 20000 Foundation** foi desenvolvido com o objetivo de fornecer os conhecimentos de um sistema de Gerenciamento de Serviços de TI e os requisitos mínimos que os prestadores de serviço devem ter do contexto da norma ISO/IEC 20000. Os candidatos devem conhecer conteúdo da ISO/IEC 20000, a sua aplicação prática orientada na forma de um sistema de gestão, incluindo a relação com outras normas pertinentes, as melhores práticas, métodos e estruturas que lhe estão associados.

- O exame de *Associate Consultant/Auditor* ou **Consultor/Auditor Associados** foi projetado para fornecer conhecimento prático de melhoria, implementação e garantia de qualidade dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI, incluindo atividades de coordenação de profissionais e das áreas de prestação de serviços e na elaboração de relatórios sobre o desempenho e a eficácia do Gerenciamento de Serviços de TI. Este papel é mais extenso do que o profissional em Gerenciamento e Melhoria de Serviços de TI.
- O exame do *Alignment of IT and the Business* ou o **Alinhamento de TI e o Negócio** de acordo com a ISO/IEC 20000 foi projetado para fornecer conhecimentos práticos sobre como os provedores de serviços de TI que devem alinhar os serviços de TI às necessidades de seus clientes e as suas próprias políticas internas e estratégias. Por exemplo, como um Acordo de Nível de Serviço influencia a prestação de serviços.
- O exame do *Support of IT Services* ou **Suporte aos Serviços de TI** de acordo com a ISO/IEC 20000 foi projetado para fornecer conhecimento prático de como a documentação e os registros devem ser aplicadas e analisadas dentro dos processos de resolução de Incidentes e do Gerenciamento de Problemas. Por exemplo, como usar os métodos e técnicas para identificar as causas dos incidentes.
- O exame de *Control of IT Services* ou do Profissional Certificado em **Controle de Serviços de TI** de acordo com a ISO/IEC 20000 foi projetado para fornecer o conhecimento prático de como aplicar a norma ISO 20000 no Controle de Gerenciamento de Configuração e dos Processos de Gerenciamento de Mudança e do Gerenciamento de Liberação. Além dos requisitos do processo que englobam os conhecimentos práticos para a implementação de novos serviços ou alteração dos serviços existentes.
- O exame de *Delivery of IT Services* ou do Profissional Certificado na **Entrega de Serviços de TI** de acordo com a ISO/IEC 20000 foi desenvolvido para fornecer o conhecimento prático de como a documentação e dos registros devem ser aplicados e analisados. Por exemplo, como um Plano de Capacidade pode ser usado para alinhar os requisitos do cliente e como as políticas de segurança devem ser aplicadas.
- O exame de *Management and Improvement of IT Service Management processes* ou **Gerenciamento e Melhoria dos processos do Gerenciamento de Serviços de TI** de acordo com a ISO/IEC 20000 foi projetado para fornecer o conhecimento prático de como os documentos e os registros devem ser aplicados e analisados. Por exemplo, como uma política de Gerenciamento de Serviços de TI pode ser aplicada dentro da função de Gerenciamento de Serviços de TI e como o

desempenho dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI podem ser analisados para trazer benefícios futuros.

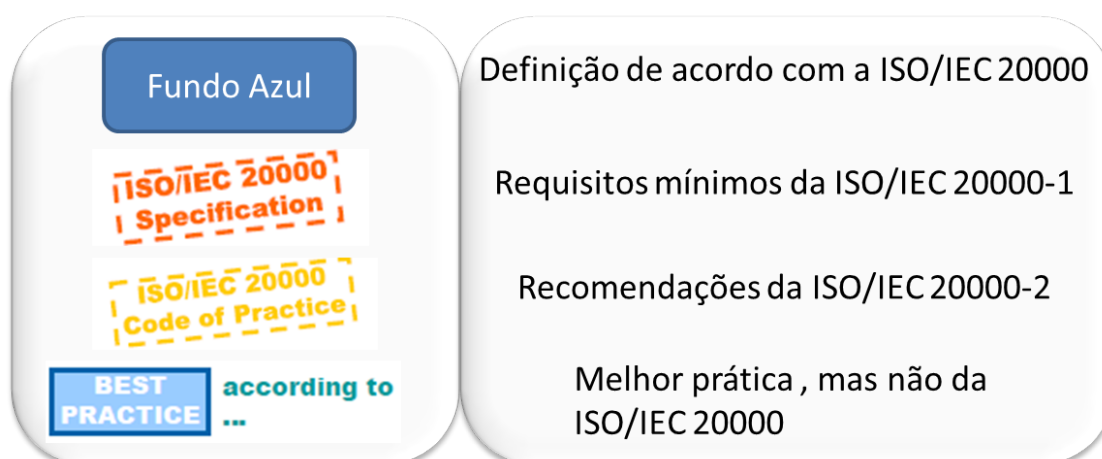
- O *Consultant/Manager Certificate in IT Service Management* ou **Consultor/Gestor Certificado no Gerenciamento de Serviços de TI** de acordo com a norma ISO/IEC 20000 foi projetado para fornecer conhecimento prático para manter e melhorar o sistema de gerenciamento de serviços de TI em geral. Esta qualificação fornece orientação sobre:
  - Documentação e manutenção de políticas de ITSM
  - Manutenção de um portfólio de produtos e serviços
  - Compreensão de onde aplicar os métodos e técnicas de mudança cultural para motivar as pessoas
  - Avaliação do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI
  - Alinhamento das iniciativas de melhoria de serviço para refletir nas estratégias de ITSM.
- O exame do *Executive Consultant/Manager Certificate in IT Service Management* ou do **Consultor/Gestor Executivo Certificado em Gerenciamento de Serviços de TI** de acordo com a ISO/IEC 20000 é projetado para fornecer evidências da capacidade de criação e avaliação do sistema de gerenciamento de serviços de TI em geral e iniciar a mudança organizacional para atender aos requisitos de conformidade da organização. Este exame está atualmente em fase piloto.
- O Exame do *Internal Auditor Certificate in ITSM* ou o Certificado do **Auditor Interno em ITSM** de acordo com a ISO/IEC 20000 foi concebido para proporcionar conhecimento prático do ciclo de auditoria. Embora o curso esteja se expandindo sobre as auditorias internas e externas, não prepara os candidatos para a execução de auditorias de certificação, em nome das autoridades de certificação acreditado. Essa qualificação fornece orientação sobre:
  - Como planejar e preparar auditorias para avaliar sistemas de ITSM e processos ITSM;
  - Como executar auditorias internas;
  - Como documentar, avaliar e interpretar os resultados de auditoria;
  - Como identificar desvios;
  - Como controlar a correção das não conformidades.

## 1.8. Formato do Exame

O exame do ISO/IEC 20000 está disponível nas seguintes línguas: Inglês, Holandês, Francês, Português do Brasil, japonês, Chinês, Alemão, Italiano, Espanhol, Latino-Americano e no Espanhol Europeu.

- É um exame que não permite consulta
- Não é permitido nenhum tipo de material na sala de exames.
- Duração: 1 hora
- Número de questões: 40
- Múltipla escolha com quatro opções: A, B, C ou D e uma única resposta.
- Pontuação mínima de 65 por cento (26 de 40) para passar no exame.

## 1.9. Material do Curso



As apresentações ou slides pertencentes ao curso do ISO/IEC têm por objetivo principal, mas não a limitando, na preparação para o Exame de Certificação do ISO/IEC 20000 Foundation de acordo com o EXIN.

Além da preparação para a certificação, haverá a utilização de notações nos slides que acrescentam ao objetivo principal, como:

- Fundo azul: Significa que haverá uma definição de acordo com a norma ISO/IEC 20000
- ISO/IEC 20000 Specification: Haverá dados sobre os requisitos mínimos da ISO/IEC 20000-1
- ISO/IEC 20000 Code of Practice: São recomendações da norma ISO/IEC 20000-2

- Best Practice according to...: Mencionaremos a melhor prática, mas não das exigências ou recomendações da ISO/IEC 20000.

## 1.10. Programação

A seguir, a programação do treinamento presencial:

### ■ Dia 1

- Módulo 1: Boas Vindas
- Módulo 2: Introdução
- Módulo 3: Conteúdo básico da ISO / IEC 20000, seção 1-5
- Módulo 4: Processos de Resolução, seção 6
- Módulo 5: Processos de Relacionamento, seção 7

### ■ Dia 2

- Módulo 6: Processos de Controle, seção 8
- Módulo 7: Processo de Atualização, seção 9
- Módulo 8: Processos de Entrega de Serviços, seção 10
- Módulo 9: Simulado



**2.**

**INTRODUÇÃO**





## O que veremos neste módulo?



- Motivação Orientada à Processo
- História e Partes da ISO/IEC 20000
  - Princípios Básicos
- Qualidade de Serviço
- Princípio da Gestão da Qualidade

### 2.1. O que veremos neste módulo

Veremos cinco grandes tópicos neste módulo:

- Motivação Orientada à Processo, incluindo os motivos e as causas básicas pela escolha desta forma de orientação;
- Veremos também sobre a história da Norma e sua evolução desde a BS 15000 até a norma atual ISO/IEC 20000, incluindo também as partes que a compõe, seu contexto e relacionamento com outros frameworks;
- Entenderemos todos os conceitos básicos à cerca de serviços e processos.
- Teremos um entendimento em comum sobre o que é qualidade na perspectiva do cliente e sobre a Política de Qualidade;

E finalmente, reconheceremos um sistema de Gestão da Qualidade e apontaremos os oito princípios da Gestão da Qualidade baseado na norma ISO 9000.

## Motivação Orientada à Processo

- Falha de Aplicação:
  - Gerenciamento de Mudanças
  - Sobrecarga
  - Fraca detecção de problema
- Erro do Operador:
  - Esqueceu algo
  - Falta de procedimento
  - Erro de Backup
- Falha em Tecnologia:
  - Hardware/OS
  - Network
  - Power and disaster

Cerca de 80% das falhas são uma consequência de pessoas e problemas do processo.



Causas das falhas em Serviços  
[Gartner 1999]

### Necessidade de Gerenciamento de Processos de TI!



## Introdução



### 2.2. Motivação Orientada à Processo

A seguir, listaremos alguns fatos que nos levará a ter mais motivos de nos orientarmos por processos, já que a maioria das causas das falhas em Serviços de TI, segundo o Gartner de 1999, é proveniente de falhas de aplicações, tais como sobrecargas, uma fraca detecção de problemas ou deficiência dos processos de gerenciamento de mudanças representando 40% do total das falhas em serviços. Os outros 40% de falhas são representados por erros dos operadores, principalmente quanto aos erros na execução de backup, falta de procedimentos ou esquecimentos de alguma coisa. E com uma pequena representatividade, com 20%, constam os erros na tecnologia, como os hardwares ou sistemas operacionais, rede, fonte de energia ou desastres.

As organizações devem reconhecer que as pessoas, processos e infraestrutura são interdependentes, porém todas voltadas a uma solução que forneça serviços exigidos pelo negócio. Na verdade, as pessoas e os problemas de processos compreendem pelo menos 80% da solução e problemas na infraestrutura assumindo o restante.

Diante destas informações, é necessário que haja um efetivo Gerenciamento de Processos de TI.

## O que é ISO/IEC 20000?

- Um padrão mundial para prestação de serviços de TI;
- Requisitos para auditoria de ITSM;
- Prorietários:



- ISO (*International Organization for Standardization*);
- IEC (*International Electro-technical Commission*) Desenvolvida pelo JTC (*Joint Technical Committee* ou Comitê de Conjuntos Técnicos) nº1 / SC (*Subcommittee* ou Subcomitê) nº 7.



## Introdução



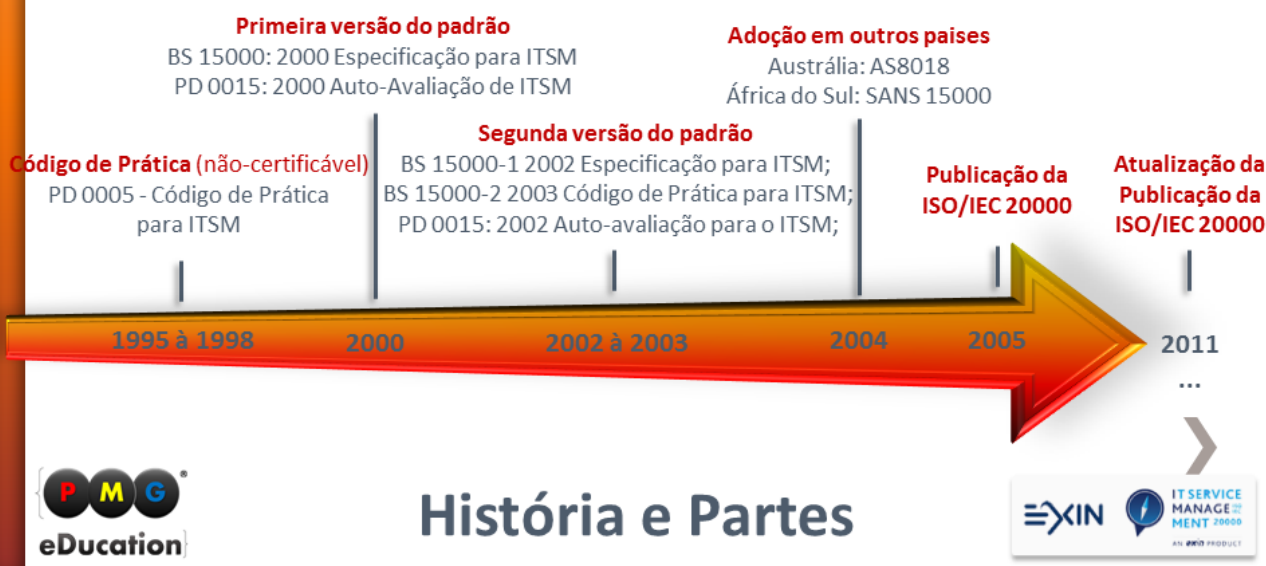
### 2.3. O que é ISO/IEC 20000?

- ISO/IEC 20000 é um padrão mundial que descreve a implementação de processos em uma abordagem integrada para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação;
- ISO/IEC 20000 também é um conjunto de requisitos mínimos para a auditoria de uma organização de ITSM (*Information Technology Service Management* ou Gerenciamento de Serviços de TI) de forma eficaz;
- Os Proprietários desta norma são:
  - ISO (*International Organization for Standardization*);
  - IEC (*International Electro-technical Commission*) Desenvolvida pelo JTC (*Joint Technical Committee* ou Comitê de Conjuntos Técnicos) nº1 / SC (*Subcommittee* ou Subcomitê) nº 7.

## História: Da BS 15000 à ISO/IEC 20000



Predecessora direta da ISO/IEC 20000. Desenvolvida pela BSI (British Standards Institution)



### História e Partes

#### 2.3.1. História: Da BS 15000 à ISO/IEC 20000

A BS 15000 foi a primeira especificação a tratar do Gerenciamento de Serviços de TI, ela é a predecessora direta ISO/IEC 20000, desenvolvida pela BSI (*British Standards Institution* ou Instituto de Padrões Britânicos).

Na linha do tempo, entre a BS 15000 tornar-se ISO/IEC 20000, houve quatro marcantes mudanças, sendo:

- Entre 1995 e 1998, foi criado um código de prática, porém ainda não certificável, ou seja, não servindo como garantia formal de qualidade das práticas empregadas no gerenciamento de serviços de TI. Entre estes anos, foi criado:
  - Um PD (*Published Documents* ou Documentos Publicados) PD 0005 - Um Código de Prática para Gestão de Serviços;
- No ano de 2000 foi realizada a primeira atualização do padrão, gerando dois novos documentos, o:

- BS 15000: 20000, uma Especificação para o Gerenciamento de Serviços de TI;
- PD 0015: 20000, um Workbook de Auto avaliação para o Gerenciamento de Serviços de TI;
- Entre os anos de 2002 e 2003, o padrão teve a sua segunda versão, gerando agora, três novos documentos, sendo:
  - BS 15000-1 2002 como a Especificação para o Gerenciamento de Serviços de TI;
  - BS 15000-2 2003 do Código de Prática do Gerenciamento de Serviços de TI;
  - PD 0015: 2002, o Workbook de Auto avaliação para o Gerenciamento de Serviços de TI;
- No ano de 2004 a norma foi adotada por outros países como:
  - Austrália como o padrão AS8018
  - África do sul como o padrão SANS 15000
- Em 2005, adota-se o padrão como ISO/IEC 20000
- E finalmente, em 2011, há a atualização da norma, tais como:
  - Maior alinhamento com a ABNT NBR ISO 9001;
  - Maior alinhamento com a ABNT NBR ISO/IEC 27002;
  - Alterações da terminologia para refletir o uso internacional;
  - Adição de muitas outras definições, alteração de algumas definições e remoção de duas definições;
  - Introdução do termo “Sistema de Gestão de Serviços”;
  - Combinação das Seções 3 e 4 da ABNT NBR ISO/IEC 20001:2008 para colocar todos os requisitos de sistema de gestão em uma seção;
  - Esclarecimento dos requisitos para o gerenciamento de processos operados por outras partes;
  - Esclarecimento dos requisitos para a definição do âmbito de aplicação do SGS;
  - Esclarecimento de que a metodologia PDCA se aplica ao SGS, incluindo o gerenciamento de processos de serviços e serviços;
  - Introdução de novos requisitos para o desenho e a transição dos serviços novos ou alterados.

## ISO/IEC 20000: Desenvolvimento e Partes

Publicação da ISO/IEC 20000 em 2011, usando o desenvolvimento acelerado, em 14 meses, para adotar a BS 15000.

- 450 mudanças formais, sendo mais marcante a própria renumeração. Em termos de conteúdo, pequenas mudanças
- Não houveram novas publicações oficiais pela ISO/IEC, mas sim, houveram um crescente número de publicações secundárias pela BSI



### 2.3.2. Desenvolvimento e Partes

Em 2011 foi publicada definitivamente a norma ISO/IEC 20000 através do desenvolvimento em uma abordagem acelerada pela adoção da BS 15000, ao longo de 14 meses.

Houve 450 mudanças formais para a alteração da BS 15000 para a ISO/IEC 20000, sendo que tais mudanças foram mais marcantes na própria renumeração da norma e entre outras. Em termos de conteúdo, as diferenças foram pequenas, como a criação de termos únicos, etc.

Entretanto, não houve novas publicações oficiais pela ISO/IEC, mas sim, houve um crescente número de publicações secundárias pela BSI.

A Norma ISO/IEC 20000 é dividida em duas partes, sendo:

- ISO/IEC 20000-1: *Information Technology Service Management* ou Gerenciamento de Serviços de TI Parte 1: Especificação

## GLOSSÁRIO

---

Nesta especificação, constam os requisitos que devem ser cumpridos, ou seja, o seu conteúdo é obrigatório, incondicional e DEVEM ser seguidos.

- ISO/IEC 20000-2: *Information Technology Service Management* Parte 2: Código de Práticas

O código de boas práticas representam apenas as boas e melhores práticas de mercado, ou seja, seu conteúdo são recomendações e PODEM ser implementadas, não tendo obrigatoriedade.



### 2.3.3. Contexto da ISO/IEC 20000

A seguir, uma representação do contexto geral da ISO/IEC 20000 em formato de uma pirâmide, onde o seu topo é composto pela ISO/IEC 20000-1, ou seja, as especificações da norma, que contemplam os requisitos mínimos e check list de validação das normas. Ela é caracterizada como algo que deve ser feito, obrigatoriamente. Lembrando que este item é notado como uma especificação da ISO/IEC 20000.

O segundo nível da pirâmide, encontra-se a ISO/IEC 20000-2, ou seja, as recomendações, os códigos das boas práticas, que tem por objetivo principal ganhar em melhorias em relação à parte 1 da ISO/IEC 20000, pois lá são contidas informações que podem ser implementadas, não sendo obrigatórias, mas é reconhecida no mercado como boas práticas. Aqui este item é notado como um código de prática da ISO/IEC 20000.

A base da pirâmide é composta pelos componentes básicos de gerenciamento de serviços de TI, por exemplo: a ITIL® - biblioteca de melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI, MOF – Microsoft Operation Framework, CobIT – Framework para controles de objetivos, etc. e ainda como básico, o componente de gerenciamento da qualidade, por exemplo, a norma ISO 90000.

A soma destes três níveis está no contexto da norma da ISO/IEC 20000.

