



ISO/IEC 20000

Diretrizes do Gerenciamento de Serviços de TI

ITSMF18 & ITSMFB18



Um guia de ITSM que também prepara para as certificações EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000, níveis Foundation e Foundation Bridge.



"Este conteúdo foi preparado pela PMG Academy (parceiro oficial) e segue os guidelines do EXIN, auxiliando o profissional na preparação para os exames EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 e EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018.

O EXIN não se responsabiliza pelo conteúdo e/ou qualquer ideia que venha a ser expressada pelo autor, sendo o mesmo responsável pela obra". (EXIN)

ISBN: 978-65-995022-1-7

Copyright © 2021 PMG Academy

Todos os direitos reservados

ITSMF18 E ITSMFB18

ISO/IEC 20000 – Diretrizes do Gerenciamento de Serviços de TI
Um guia preparatório para as certificações EXIN IT Service Management Foundation
based on ISO/IEC 20000:2018 e EXIN IT Service Management Foundation Bridge based
on ISO/IEC 20000:2018.

ISO/IEC 20000 – Diretrizes do Gerenciamento de Serviços de TI
@PMG Academy.

Brasil/SP/2021 (Edição 01)

Sumário

Sumário

Apresentação

Sobre a Certificação EXIN

Introdução

Capítulo 1 – Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI

Por Que Precisamos do Gerenciamento de Serviços?

Adaptar e Adotar

O Valor do Gerenciamento de Serviços

O que é ISO/IEC 20000?

Sistema de Gerenciamento de Serviços

A Estrutura e Conteúdo da ISO/IEC 20000-1

Escopo

Diferenças Entre a Versão de 2011 e 2018

Mudanças na Cláusula 8 (Operação do Sistema de Gerenciamento de Serviços)

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 2 – O Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)

Objetivos do Gerenciamento de Serviços

Entendendo o Contexto da Organização

Liderança

Política

Papéis Organizacionais, Responsabilidades e Autoridades

Gerenciamento de Risco

Planos Para Alcançar os Objetivos

Planejando O Sistema de Gerenciamento de Serviços

Suporte ao Sistema de Gerenciamento de Serviços

Recursos

Competências

Conscientização e Comunicação

Informações Documentadas

Conhecimento

Planejamento e Controle Operacional

Controle das Partes Envolvidas no Ciclo de Vida do Serviço

Implementação dos Requisitos para o SGS

Etapa 1: Educação

Etapa 2: Suporte do Gerenciamento

Etapa 3: Determinar o Contexto da Organização

Etapa 4: Comunicar, Comunicar e Comunicar!

Etapa 5: Analisar O Que Você Tem Atualmente

Etapa 6: Lacunas, Riscos e Oportunidades

Etapa 7: Implementação

- **Planejar os Serviços**
- **Desenho e Transição dos Serviços**

Etapa 8: Operação

Avaliação de Desempenho

- **Monitorar, Medir, Analisar e Avaliar**
- **Auditoria Interna**
- **Revisão do Gerenciamento**
- **Relatório de Serviço**
- **Melhoria e Ações Corretivas de Não-Conformidade**
- **Melhoria Contínua**

Etapa 9: Avaliação e Melhoria

Certificação

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 3 – Processos de Portfólio de Serviços

Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Aplicação e Exemplo do Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Gerenciamento de Ativos

Estudos de Caso do Gerenciamento de Ativos Digitais

Gerenciamento de Configuração

Aplicação e Exemplos na Vida Real do Gerenciamento de Configuração

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 4 – Processos de Relacionamento e Acordo

Relacionamento e Acordo

Gerenciamento de Relações de Negócios

Aplicação do Gerenciamento de Relações de Negócios e o Papel do Gerente de Relações de Negócios

Gerenciamento de Nível de Serviço

Aplicação e Passo a Passo do Gerenciamento de Nível de Serviço

Gerenciamento de Fornecedores

Aplicação do Gerenciamento de Fornecedores

Considerações Sobre Fornecedores

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 5 – Processos de Oferta e Demanda

Orçamento e Contabilização Para Serviços

Aplicação do Orçamento e Contabilização e a sua Relação com a TI

Gerenciamento de Demanda

Aplicação e Estudo de Caso Sobre o Gerenciamento de Demanda

Gerenciamento de Capacidade

Aplicação do Gerenciamento de Capacidade e o Processo em TI

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 6 – Processos de Desenho, Construção e Transição de Serviços

Gerenciamento de Mudanças

Aplicação do Gerenciamento de Mudanças e Exemplos Bem-Sucedidos

Desenho e Transição dos Serviços

Gerenciamento de Liberação e Implantação

Aplicação e Opções Para o Gerenciamento de Liberação e Implantação

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 7 – Processos de Resolução e Cumprimento

Termos Fundamentais

Gerenciamento de Incidentes

Aplicação do Gerenciamento de Incidentes e Exemplos no Contexto de TI

Gerenciamento de Requisições de Serviço

Aplicação e Etapas do Gerenciamento de Requisições de Serviço

Gerenciamento de Problemas

Aplicação e as Etapas do Gerenciamento de Problemas

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Capítulo 8 – Processos de Garantia de Serviço

Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço

Aplicação e Como Medir o Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço

Gerenciamento de Continuidade de Serviço

Aplicação e Etapas do Gerenciamento de Continuidade de Serviço

Gerenciamento de Segurança da Informação

Aplicação, Estrutura e Exemplo de Falhas da Segurança da Informação

Pratique o que Aprendeu

Gabarito de Respostas

Conclusão

Glossário

Simulado Oficial EXIN 1

Prova

Gabarito de Respostas

Simulado Oficial EXIN 2

Prova

Gabarito de Respostas

Cupom de Desconto

Literatura

Apresentação

Saber como prover ou entregar um serviço pode ser um diferencial quando pensamos no sucesso de uma organização. Seguir boas práticas do gerenciamento de serviços já não é mais apenas um requisito, mas uma obrigação se o objetivo é alcançar sucesso nesse sentido. Então, fica fácil entender o motivo pelo qual compreender a ISO/IEC 20000 é um fator bastante benéfico para qualquer empresa.

Desde 2005, quando foi lançada a sua primeira edição, a norma ganhou força como uma diretriz para que as empresas cada vez mais prestem serviços de qualidade. E nesse momento, onde os departamentos de TI mantêm um papel central nos negócios, ela é mais importante do que nunca. A sua versão mais recente, ISO/IEC 20000-1:2018, vem para confirmar essa tendência, remodelando o modo como o gerenciamento de serviços é pensado.

ITSMF18 e ITSMFB18 – ISO/IEC 20000 – Diretrizes do Gerenciamento de Serviços de TI foi elaborado justamente para ajudar a esclarecer alguns pontos da

norma. Muito mais do que um guia preparatório para o exame da EXIN, ele é um manual de aplicação desses requisitos. Ao longo dos oito capítulos que compõem esse livro, você vai entender o valor do Gerenciamento de Serviços, como construir um Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) eficiente, e quais os processos que dão suporte tanto na construção, quanto na implementação e suporte desse sistema.

Sobre a Certificação EXIN

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 e EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on 20000:2018 atesta os seus conhecimentos sobre a última versão da ISO/IEC 20000, que são as diretrizes para o Gerenciamento de Serviços de TI.

Por isso, o conteúdo deste livro tem como objetivo:

- Descrever os principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI;
- Identificar os principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018;
- Explicar os elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Determinar os principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Explicar os processos de portfólio de serviços;
- Descrever os processos de relacionamento e acordo;
- Explicar os processos de oferta e demanda;
- Descrever os processos de desenho, construção e transição de serviços;
- Identificar os processos de resolução e cumprimento;
- Descrever os processos de garantia de serviço.

A EXIN é o Instituto de Pesquisa para a Ciência da Informação, um provedor global e independente de TI, com mais de 40 anos de experiência e sem fins lucrativos. Sua especialidade são os programas de qualificação, que estabelecem os requisitos educacionais e o desenvolvimento de exames para todas as principais áreas de TI. Então, seus certificados são uma forma de provar suas competências e conhecimentos.

A missão da empresa é melhorar a qualidade do setor, dos profissionais e dos usuários de TI. Consequentemente, é possível ter uma ideia do quão importante é ter um certificado oficial do Instituto.

Introdução

O conteúdo abordado neste livro tem um público-alvo bastante amplo, destinando-se a todos que desempenham um papel ou possuam interesse na área de Gerenciamento de Serviços de TI. Ele é indicado para:

- Gerentes;
- Equipes de negócio e supervisão;
- Líderes de equipe;
- Arquitetos de serviço;
- Arquitetos de TI e Planejadores;
- Consultores de TI;
- Gerentes de Auditoria de TI e auditores;
- Gerentes e colaboradores de segurança de TI;

- Gerentes de programas ou projetos;
- Fornecedores, fornecedores líderes e seus fornecedores subcontratados;
- Clientes de provedores de serviço.

E uma observação importante: durante os capítulos, no início de determinados tópicos, você poderá se deparar com o seguinte aviso:

(O conteúdo a seguir não se relaciona com a certificação EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000.)

Isso significa que o assunto abordado a seguir não faz parte do escopo do exame EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000. Esse nível é recomendado para quem já possui algum nível de conhecimento em ITSM ou já estudou outros frameworks da área. Por outro lado, para quem está pensando em tirar a certificação de nível Foundation, saiba que todo o conteúdo do livro pode ser considerado.

Capítulo 1 – Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI

Por Que Precisamos do Gerenciamento de Serviços?

(O conteúdo a seguir não se relaciona com a certificação EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000.)

Com o decorrer dos últimos anos, a palavra “Gerenciamento de Serviços” conquistou cada vez mais força. Afinal, serviços são tão antigos quanto o mundo, e várias formas deles foram surgindo: serviços jurídicos, de transporte e governamentais são apenas alguns dos poucos exemplos nesse cenário.

Nesse meio tempo, nasceu os serviços de TI, que conquistaram cada vez mais relevância com a transformação digital. Foi aí que foi criado o que conhecemos como *IT Service Management*, ITSM, ou Gerenciamento de Serviços de TI.

O GSTI, como o Gerenciamento de Serviços de TI também é chamado, nasceu porque havia a necessidade de controlar melhor esses serviços e os seus custos.

O GSTI hoje faz parte do Gerenciamento de Serviços de uma forma geral, e seus princípios podem ser aplicados em outros serviços além de TI. A razão para isso é clara: nos dias de hoje, quase todos os serviços, se não todos, tem algum componente de TI, seja um método de pagamento eletrônico ou um website.

Nesse sentido, a ISO/IEC 20000-1 surge não apenas como uma norma para GSTI, mas para o gerenciamento de serviços de um modo geral, uma vez que o GSTI está tão implicado em todos os setores.

Adaptar e Adotar

(O conteúdo a seguir não se relaciona com a certificação EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000.)

E como deve ser o gerenciamento de serviços?

Ao contrário do que normalmente se pensa, o gerenciamento de serviços não precisa ser um framework rígido. O desenvolvimento acelerado de serviços, impulsionado cada vez mais pelos requisitos dos clientes, resulta em desenvolvedores que acreditam que é preciso utilizar somente metodologias “mais modernas” como o Lean, Ágil e DevOps no gerenciamento de serviços. Entretanto, a norma ISO/IEC 20000-1 incentiva não apenas o uso dessas metodologias, mas também das abordagens mais tradicionais.

Então, respondendo à pergunta do começo desse tópico: a ISO/IEC 20000-1 não descreve uma forma ideal para implementar seus processos de gerenciamento de serviços, mas apenas declara os padrões de conformidade nos quais esses processos devem estar.

Isso abre uma gama de possibilidades para as empresas. Portanto, quando falamos do gerenciamento de serviços atual, temos que ter um slogan em mente: “Adaptar e Adotar”. E o que isso significa? Significa que você precisa ser capaz de adaptar suas práticas de gerenciamento de serviços de acordo com a cultura de sua empresa, e em seguida, adotar práticas que maximizem o resultado.

Você pode cumprir os requisitos da norma de várias maneiras, adaptadas às práticas de gerenciamento que você adotou e aos serviços que fornece. Tudo dependerá de qual é a sua política de gerenciamento de serviço e seus princípios.

Adaptar significa usar e adequar qualquer orientação de gerenciamento de serviço, enquanto que adotar significa usar isso para criar práticas de gerenciamento de serviço.

O Valor do Gerenciamento de Serviços

O que torna o gerenciamento de serviços tão valioso? A resposta é simples: ele permite uma estrutura de provisionamento que pode ser adaptada à cultura da organização.

As pessoas que trabalham nessa estrutura conhecem o nível de flexibilidade e autonomia que são necessários para tomar decisões de forma independente para a organização.

Já os clientes podem estar cientes de que podem esperar por um valor sólido dos serviços que adquirem. Isso é importante uma vez que um serviço é o meio de entregar valor para o cliente, facilitando os resultados que o cliente deseja alcançar. Um serviço tem como objetivo buscar a satisfação de seus clientes e o atendimento das suas necessidades com a oferta de um produto ou serviço. Então, o gerenciamento de serviços é o que permite ter foco no cliente.

Enquanto isso, a administração sabe que possui uma estrutura que é eficiente, reduz custos e que aumenta a satisfação dos clientes.

O que é ISO/IEC 20000?

A ISO/IEC 20000 não é um documento único. Na realidade, há uma série de dez documentos, em que o padrão principal (ISO/IEC 20000-1:2018) está incluso.

A ISO distinguiu esses documentos como partes da série 20000, atribuindo números a eles. Assim, o 20000-1 é o padrão principal.

Este documento foi preparado para especificar os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar de forma contínua um sistema de gerenciamento de serviços (SGS), contendo as melhores práticas nesse sentido.

Segundo a ISO/IEC 20000-1, um Sistema de Gerenciamento “é um conjunto de elementos interrelacionados ou interagentes de uma organização para estabelecer políticas, objetivos e processos para atingir os objetivos”.

Enquanto isso, um SGS é aquilo que suporta o gerenciamento do ciclo de vida do serviço, incluindo o planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços, atendendo aos requisitos acordados e entregando valor para clientes, usuários e a organização que fornece o serviço.

A ISO/IEC 20000 é dividida da seguinte forma:

- ISO/IEC 20000-1: é o padrão internacional para gerenciamento de serviços, conhecido também como a Parte 1;
- ISO/IEC 20000-10: é o documento de introdução geral à série, contendo descrições dos objetivos da norma, assim como todos os termos e definições usados na série;
- ISO/IEC 20000-2: É um documento maior, que fornece informações adicionais sobre como interpretar e implementar os requisitos;

- ISO/IEC 20000-3: Fornece orientação sobre como definir um escopo para a Parte 1;
- ISO/IEC 20000-5: É um exemplo de um plano de implementação para um SGS de acordo com a Parte 1;
- ISO/IEC 20000-6: É quem fornece os requisitos para os organismos de certificação quando eles auditam o SGS baseado na Parte 1;
- ISO/IEC 20000-7: É quem fornece orientação sobre a integração e correlação de sistemas de gestão com base na ISO/IEC 20000-1, ISO 9001 e ISO/IEC 27001;
- ISO/IEC 20000-11: Serve para realizar uma comparação entre a Parte 1 e a ITIL;
- ISO/IEC 20000-12: faz uma comparação entre a Parte 1 e o CMMI-SVC;
- ISO/IEC 20000-13: faz uma comparação entre a Parte 1 e o COBIT.

As partes 4, 8 e 9 não são citadas nessa série pelo cancelamento do seu desenvolvimento, retirada ou numeração.

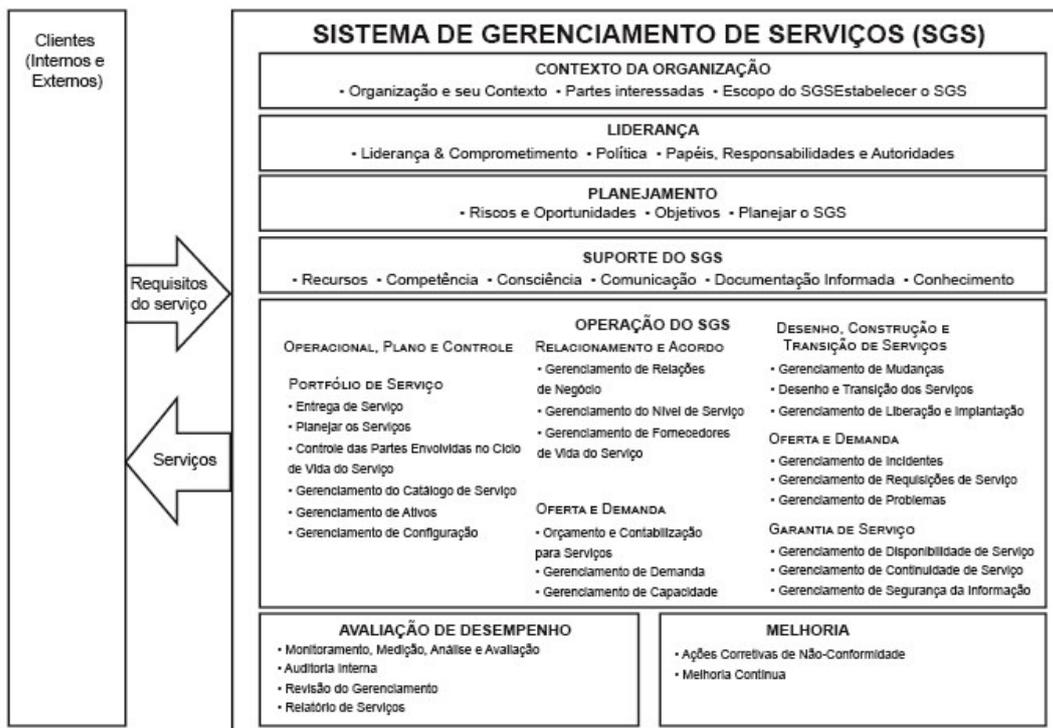
Sistema de Gerenciamento de Serviços

Um Sistema de Gerenciamento de Serviços é implantado e operado para proporcionar visibilidade, controle dos serviços e melhoria contínua, levando a uma maior eficácia e eficiência dos serviços.

Eficácia, aqui, significa até que ponto as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados são alcançados.

E é por isso que a melhoria no gerenciamento de serviços se aplica ao SGS e aos serviços.

No documento da ISO/IEC 20000-1, há uma ilustração do Sistema de Gerenciamento de Serviços, de acordo com as cláusulas do documento:



(Fonte: ISO/IEC 20000-1)

A imagem não representa uma hierarquia estrutural, sequência ou níveis de autoridade. Não há requisitos no documento para que sua estrutura seja aplicada ao SGS de uma empresa específica, nem que os termos usados pela organização sejam substituídos pelo os que estão no documento.

Na realidade, a estrutura de cláusulas apresenta de forma coerente os requisitos, em vez de um modelo que documente as políticas, objetivos e processos de uma empresa, pois a combinação dos requisitos com os processos depende da escolha de cada organização!

Mas é importante frisar algo: um SGS projetado por uma organização não pode excluir nenhum dos requisitos especificados no documento.

Sobre a organização, na norma ela é definida como “uma pessoa ou grupo de pessoas que tem suas próprias funções com responsabilidades, autoridades e relacionamentos para atingir seus objetivos”.

Sobre o Sistema de Gerenciamento, a norma define esse elemento da seguinte forma: “Um Sistema de Gerenciamento é um sistema para dirigir e controlar as atividades de Gerenciamento de Serviços da organização”.

A Estrutura e Conteúdo da ISO/IEC 20000-1

A ISO/IEC 20000-1 agora está alinhada com a estrutura e terminologia de alto nível do que chamamos de “Anexo SL”, um apêndice das Diretivas ISO.

Essa estrutura foi ou será aplicada a todas as normas de sistema de gerenciamento. Essas normas incluem:

- ISO 9001 - Sistema de Gestão de Qualidade;
- ISO/IEC 27001 - Sistema de Segurança da Informação;
- ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental;
- O ISO/IEC 20000-1 - A norma que você vai ler sobre em nossa publicação;
- Entre outras.

A aplicação da estrutura de alto nível resulta em vários requisitos iguais entre essas normas, tornando a integração desses sistemas algo muito mais fácil.

Sobre a estrutura da ISO/IEC 20000-1:2018, ela é bem diferente da versão de 2011, mas ainda há alguns requisitos semelhantes entre um e outro. Mais para frente, abordaremos o que mudou. Mas para que você grave a estrutura exata da ISO/IEC 20000-1, aqui vai uma lista. Ela é composta por 10 cláusulas:

- Cláusula 1: Escopo;
- Cláusula 2: Referências Normativas. No caso da ISO/IEC 20000-1, não há nenhuma referência aqui, e por isso, pode ser usada como uma norma independente;
- Cláusula 3: Termos e Definições;
- Cláusula 4: Contexto da Organização;
- Cláusula 5: Liderança;
- Cláusula 6: Plano;
- Cláusula 7: Suporte do Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Cláusula 8: Operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Cláusula 9: Avaliação de Desempenho;
- Cláusula 10: Melhoria.

Observação: a forma como as normas serão apresentadas nessa obra não é a mesma na qual elas estão estruturadas no documento da ISO.

Escopo

O escopo é uma descrição geral do que a norma envolve. Nesse trecho do documento, ele afirma que a ISO/IEC 20000-1 “especifica os requisitos para uma organização estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gerenciamento de serviços”.

A norma é aplicável a todos os tipos de serviços, seja TI, como hospedagem em nuvem, ou não TI, como transporte ou assistência médica. Citando o documento, ele diz que pode ser usado por:

- Um cliente que busca serviços e exige uma garantia quanto à qualidade desses serviços;
- Um cliente que exige uma abordagem consistente do ciclo de vida do serviço por todos os seus prestadores de serviço, incluindo aqueles em uma cadeia de abastecimento;
- Uma organização, para demonstrar sua capacidade para o planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços;
- Uma organização, para monitorar, medir e revisar seu SGS e os serviços;
- Uma organização, para melhorar o planejamento, projeto, transição, entrega e melhoria de serviços por meio da implementação e operação eficazes do SGS;
- Uma organização ou outra parte realizando avaliações de conformidade em relação aos requisitos especificados neste documento;
- Um provedor de treinamento ou consultoria em gerenciamento de serviços.

Sobre o termo serviço, ele se refere ao serviço ou serviços no escopo do SGS.

Já o termo organização, refere-se à organização no escopo do SGS que gerencia e entrega serviços aos clientes. Uma organização no escopo do SGS pode fazer parte de uma organização maior, como por exemplo, o departamento de uma grande empresa.

Outro termo comum usado para organizações que gerenciam e entregam serviços é o chamado Provedor de Serviços.

O documento deixa claro que qualquer uso dos termos “serviço” ou “organização” fora do contexto é distinguido.

Por fim, é preciso destacar o termo conformidade, que no contexto da ISO/IEC 20000-1, nada mais é do que o cumprimento de um requisito da norma.

No mesmo campo do escopo, há uma explicação sobre a aplicação da ISO/IEC 20000-1. O documento diz que “os requisitos especificados no documento são genéricos e podem ser aplicados por qualquer organização, não importa o tipo ou tamanho”.

Nesse campo, fica claro que a exclusão de qualquer um dos requisitos das cláusulas 4 a 10 não é aceitável quando a organização diz estar conforme com o documento, independentemente da natureza ou segmento da empresa.

A conformidade com os requisitos pode ser demonstrada pela própria organização, mostrando evidências da conformidade a esses requisitos. Além disso, a própria organização demonstra conformidade com as cláusulas 4 e 5; porém, a

empresa pode ser apoiada por outras partes, como auditorias internas em nome da organização ou apoiar a preparação do SGS.

O documento também diz que “alternativamente, a organização pode mostrar evidências de manter a responsabilidade pelos requisitos especificados neste documento e demonstrar controle quando outras partes estão envolvidas no cumprimento dos requisitos das cláusulas 6 a 10”.

Ainda no campo da aplicação, o documento explica que a organização não pode demonstrar conformidade com os requisitos especificados se outras partes forem usadas para fornecer ou operar todos os serviços, componentes de serviços (ou seja, a parte de um serviço que quando combinado com outros elementos entregará um serviço completo), ou processos dentro do escopo de SGS.

Em relação aos produtos, o escopo do documento exclui a especificação deles. Entretanto, a norma pode ser usada para ajudar no desenvolvimento ou aquisição de produtos ou ferramentas de suporte à operação de um SGS.

Lembrando que, segundo a cláusula 4.4 da ISO/IEC 20000-1, em relação ao SGS, “A organização deve estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um SGS, incluindo os processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos deste documento.”

Diferenças Entre a Versão de 2011 e 2018

A edição de 2018 da ISO/IEC 20000 fez com que houvesse algumas mudanças na estrutura da norma, assim como no seu conteúdo. O objetivo foi reduzir a quantidade de informações documentadas necessárias, fornecer mais alinhamento com as práticas mais atuais de gerenciamento, como DevOps, Ágil e SIAM, além de facilitar a integração com outras normas de sistemas de gerenciamento.

Como explicado anteriormente, a norma agora adotou uma estrutura de alto nível para padrões de sistemas de gerenciamento, o Anexo SL. O Anexo SL fornece uma estrutura, alguns requisitos, termos e definições comuns para outras normas de gerenciamento de serviço. Isso facilita a integração da ISO/IEC 20000-1 com outras normas, como a ISO 9001 e a ISO/IEC 27001.

É justamente por isso que a edição de 2018 tem uma estrutura de dez cláusulas, algo que se mantém em outras normas de gerenciamento de serviço.

O termo e as definições estão presentes na 20000-1 e também na ISO/IEC 20000-10.

A Parte 10 contém termos e definições adicionais para alguns que não usados na parte 1, como órgão regulador, que são usados nas orientações. A Parte 10 também inclui uma introdução à série ISO/IEC 20000 e uma explicação de todas as partes e normas relacionadas.

Por conta do compartilhamento dos mesmos termos e definições com outras normas, na ISO/IEC 20000-1, muitas definições foram atualizadas, e alguns termos da edição de 2011 até foram excluídos. As principais atualizações incluem o seguinte:

- Agora, a organização é usada em lugares onde a edição de 2011 teria usado o termo Provedor de Serviços. Isso está alinhado com outras NSG;
- São usadas informações documentadas em vez de documentação;
- O fornecedor externo é usado em vez de fornecedor; no caso, o fornecedor externo é outra parte externa à organização, que celebra um contrato para

contribuir com o planejamento, desenho, transição, entrega ou melhoria de um serviço, componente de serviço ou processo.

- O termo fornecedor interno é utilizado em vez de grupo interno; Ele é parte de uma organização maior, que está fora do escopo do SGS e que celebra um acordo documentado para contribuir com as mesmas atividades citadas em relação ao fornecedor externo;
- Temos disponibilidade de serviço em vez de apenas disponibilidade;
- As informações de configuração são usadas em vez do banco de dados de gerenciamento de configuração (CMDB).

Na cláusula 4, além do que já estava na edição de 2011, algumas diferenças notáveis dos requisitos gerais de SGS são:

- Determinar as questões internas e externas que influenciam seu propósito e os resultados pretendidos do SGS.
- Identificar quaisquer partes interessadas e seus requisitos que sejam relevantes para o SGS e os serviços que são prestados.

A cláusula 5, em relação à liderança, é bem semelhante à edição de 2011, com foco adicional em determinar o que constitui valor para a organização e seus clientes, promovendo melhoria contínua e a integração do SGS, com sua política e objetivos associados aos resultados do negócio da organização.

Em vez de apenas um representante no gerenciamento, a edição de 2018 quer atribuições gerais de papéis, responsabilidades e autoridades, garantindo que o SGS esteja em conformidade com a norma. Além disso, a alta direção precisa ser informada sobre o desempenho do SGS e dos serviços.

Na cláusula 6 do Plano, em relação ao gerenciamento de riscos, as questões internas, externas, além dos requisitos das partes interessadas precisam ser levados em conta quando determinamos e tratamos os riscos. Sem esquecer, é claro, da melhoria contínua!

Os objetivos do gerenciamento de serviços também são mais específicos agora.

Enquanto isso, o planejamento do SGS na edição 2018 está alinhado à cláusula 4.5.2 da edição de 2011.

Na edição de 2018, a cláusula 7, que trata do Suporte para o Sistema de Gerenciamento de Serviço, os requisitos de comunicação são praticamente novos, pois foram limitados na edição anterior.

A cláusula 7.6, intitulada Conhecimento, é nova, exigindo que a organização determine o que é necessário para o suporte do SGS e dos serviços e como esse conhecimento é disponibilizado e mantido.

Já a cláusula 9, que trata da avaliação de desempenho, os requisitos foram combinados, incluindo monitoramento/monitoração, auditoria, análises críticas de gerenciamento e relatórios de serviço. Os requisitos de monitoramento, medição, análise e avaliação são completamente novos para a edição de 2018.

Os Relatórios de Serviço faziam parte da cláusula 6.2, e hoje foram movidos para a cláusula 9.4, cobrindo os requisitos gerais desses relatórios. Já a produção dos mesmos foi movida para as cláusulas mais relevantes da norma.

Sobre a cláusula 10, os requisitos são completamente novos na edição 2018.

Mudanças na Cláusula 8 (Operação do Sistema de Gerenciamento de Serviços)

A cláusula 8 da edição 2018 conta com as atividades chamadas de processos de gerenciamento de serviços, embora as organizações possam dividir essas atividades na prática, combiná-las e até chamá-las de outra forma.

Essa cláusula conta com outras subcláusulas. A seguir, você confere as mudanças nesse trecho do documento:

- Planejamento e Controle Comercial – Ela é em grande parte uma cláusula do Anexo SL relativa ao planejamento, operação e controle dos processos para atender aos requisitos e planos de ação da cláusula 6.
- Entrega de Serviço – Trata-se de uma pequena seção que precisa de coordenação e execução das atividades necessárias à entrega de um serviço, alinhada à cláusula 4.5.3 da edição 2011;
- Planejar os Serviços – Uma nova seção que requer planejamento para serviços e alinhamento dos mesmos com as políticas e objetivos de gerenciamento de serviços. É preciso levar em conta as necessidades da organização e de outras partes interessadas. Além disso, é preciso reunir os requisitos de serviço, assim como dizia a edição de 2011;
- Gerenciamento de Catálogo de Serviços – Uma nova atividade, mas com alguns requisitos presentes na cláusula 6.1 de 2011. Agora ela deixa mais explícita o que deve ser descrito no catálogo de serviços, incluindo os beneficiados e como acessá-lo;
- Gerenciamento de Ativos – Esse é um item que requer que os ativos de serviços sejam administrados de acordo com os requisitos legais, regulamentares e contratuais, que em grande parte foram retirados dos requisitos para o representante do gerenciamento na edição 2011;
- Gerenciamento de Configuração – Já existia e foi simplificado, e agora é focado na definição e gerenciamento dos itens de configuração, mas não requer um CMDB ou um procedimento explícito de gerenciamento de configuração;
- Gerenciamento de Relações dos Negócios – Ainda é semelhante com o de 2011. Os requisitos de reclamações foram simplificados e a revisão das tendências de desempenho e resultados dos serviços foram esclarecidas para distinguir da revisão mais operacional no gerenciamento do nível de serviço.
- Gerenciamento do Nível de Serviço – Esse item agora exclui os elementos de gerenciamento do catálogo de serviços, movidos para outra cláusula. Os requisitos para gerenciar fornecedores internos e clientes que atuam como fornecedores passaram para o gerenciamento de fornecedores.
- Gerenciamento de Fornecedores – Agora essa subcláusula faz uma distinção entre o gerenciamento de fornecedores internos e clientes que atuam como fornecedores para com fornecedores externos. Requisitos contratuais para fornecedores externos foram reduzidos. Ao lidar com outras partes, a palavra governança foi abandonada para não ser confundida com governança de organizações ou de TI. A cláusula 8.2.3 foca no controle de outras partes envolvidas no ciclo de vida do serviço. Em resumo: essa cláusula sofreu diversas alterações em relação à edição de 2011.
- Orçamento e Contabilização para Serviços – Ambos foram simplificados, fazendo com que o orçamento e a contabilização dos serviços seguissem o

gerenciamento financeiro da organização. Agora, é permitido o orçamento de um serviço ou grupo de serviços.

- Gerenciamento de Demanda – Uma nova seção que apresenta o requisito de determinar a demanda atual e a previsão futura de serviços, assim como monitorar e relatar o consumo;
- Gerenciamento de Capacidade – O item que se concentra na capacidade de todos os tipos de recursos, incluindo informações humanas, financeiras e técnicas. Ele trabalha em conjunto com o Gerenciamento de Demanda;
- Gerenciamento de Mudanças – Essa cláusula foi dividida em política, iniciação e atividades. A política do gerenciamento de mudança foi explicada e adicionada com categorias de mudanças sendo especificadas. Assim, elas são executadas por meio do desenho e transição do serviço devido ao impacto sobre o serviço, clientes e outros fatores;
- Desenho e Transição do Serviço – Essa área foi simplificada e agora conta com uma estrutura que tem três partes: plano, desenho e construção junto com a transição.
- Gerenciamento de Liberação e Implantação – A política de liberação e implantação foi substituída pela necessidade de definir de forma clara os tipos de liberação, além da frequência e gerenciamento. Ao mesmo tempo, os requisitos foram diminuídos para evitar sobreposição com o Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Incidentes – Os requisitos ainda são semelhantes aos anteriores, mas foram separados da parte que trata da requisição de serviço;
- Gerenciamento de Requisições de Serviço – Nesse caso, as requisições são tratadas de modo parecido com os incidentes, mas foram simplificadas;
- Gerenciamento de Problemas – Os requisitos desta subcláusula ainda são semelhantes;
- Gerenciamento de Disponibilidade de Serviço – Os requisitos foram simplificados, e não é mais necessário o plano de disponibilidade de serviço. Além disso, agora o foco é na avaliação de risco, cumprimento dos requisitos, monitoramento, e tratamento de incidentes de disponibilidade;
- Gerenciamento de Continuidade de Serviço – Esses requisitos se mantiveram como na edição de 2011;
- Gerenciamento de Segurança da Informação – Os requisitos foram simplificados para remover a necessidade de objetivos de segurança da informação, abordagem de risco de segurança e critérios de aceitação, além de auditorias nesse sentido.

É claro que você não precisa lembrar de todas as mudanças, especialmente se você não teve contato com a outra versão da norma. Porém, é muito interessante que você já vá se ambientando com a estrutura da versão de 2018.