

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE CIÊNCIAS EXATAS E DA COMPUTAÇÃO.
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.



ISO/IEC 20000
RESUMO

BRUNO CAMARGO MANSO
JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA
NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

GOIÂNIA, GO
2020

BRUNO CAMARGO MANSO
JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA
NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

ISO/IEC 2000
RESUMO

Trabalho que compõe as notas da N1 em
Governança em Tecnologia da Informação
Orientador: Aníbal Vicente Vieira

GOIÂNIA, GO
2020

Resumo

Este trabalho é um resumo sucinto sobre as normas de ISO/IEC 20000-2 do primeiro capítulo ao quinto, instruindo organizações sobre boas práticas em Gerência de Gestão de Serviços.

Palavras chave: Resumo, normas ISO/IEC, organizações, boas práticas, Gestão de Serviços

Sumário

Introdução	5
1. Escopo	6
2. Referências normativas	6
3. Termos e Definições	6
4. Contexto da Organização	13
5. Liderança	14
Bibliografia	16

Introdução

Estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de Gestão de Serviço juntamente com as especificações de requisitos é o objetivo deste presente documento. Inclui o ciclo de vida de um serviço, bem como seu planejamento, desenho, mudança e entrega, e melhoria.

Adotar um Sistema de Gestão de Serviços é uma decisão estratégica influenciada pelos objetivos da organização, do seu corpo governante e de outras partes envolvidas durante o ciclo de vida do serviço. Implementá-los e operá-los requer visibilidade, controle e melhoria contínua.

Fica a cargo da empresa definir, a partir de sua estrutura, quais estruturas serão utilizadas deste documento, sendo o mesmo, considerado um manual de boas práticas comumente utilizadas em organizações.

A ISO/IEC 20000-2 orienta sobre aplicações de gestão de serviço. Na adoção de estruturas comuns de alto nível, propiciando alinhamento e integração de múltiplas normas de sistema de gestão.

Neste documento não existirá nenhum requisito especificamente para estruturas hierárquicas, sequência ou níveis de autoridade. Nenhum requisito de uma organização deve ser afetado pelos requisitos aqui presentes. Fica livre às organizações decidirem pelos termos e estruturas utilizadas que já fazem parte da organização presente.

As estruturas abaixo, são seccionadas de forma a obedecer padrões cartesianos mas não um modelo de documentação para políticas, objetivos e processos. Fica a cargo das organizações de decidirem a melhor combinação de requisitos para seus processos. Todavia, o SGS conforme descrito por uma organização fica impedido de excluir quaisquer requisitos especificados na ISO/IEC 20000-2.



1. Escopo

1.1. Geral

O ISO/IEC 20000-2 pode ser usado para um cliente procurando serviços e requerendo garantia relacionada à qualidade destes serviços e também aqueles que requerem uma abordagem consistente para o ciclo de vida do serviço, incluindo cadeia de fornecimento.

Também para uma organização que queira mostrar suas habilidade de planejamento, desenho, transição entrega e melhorias e/ou também melhorar implementações e operações efetivas do próprio SGS. Bem como para monitorar, medir e analisar seu SGS e serviços. Uma organização utilizará tal o ISO/IEC 20000-2 para avaliações de conformidade utilizando os requisitos descritos neste documento.

O ISO/IEC 20000-2 também serve como provedor de treinamento ou consultoria em gestão de serviços.

Quanto aos termos, **Serviços** são aqueles que abrangem todo escopo de um SGS, da mesma forma, **Organizações** são definidas dentro do escopo do SGS, que gerenciará e entregará serviços aos clientes. **Provedores**, segundo a ISO/IEC 20000-2, são aqueles que gerencia a entrega dos serviços aos clientes internos e externos. Tais termos quando usados de forma diferente deste documento deverão ser devidamente adequados.

1.2 Aplicação

Requisitos utilizados neste documento são genéricos à todas e quaisquer organizações. Deve ser demonstrada, de forma evidente, pela organização, a conformidade quanto a ISO/IEC 20000-2. Uma auditoria pode apoiar essa parte com objetivo de apoiar o SGS desta organização.

No entanto, a conformidade à este documento pode não ser demonstrada para operar todos os serviços, componentes de serviço e processos no escopo do SGS. Tal escopo exclui a especificação de produtos ou ferramentas que apoiam o SGS, mas auxilia nas aquisições das mesmas.

2. Referências normativas

Inexistentes.

3. Termos e Definições

Todos os termos estão contidos nos banco de dados da ISO e IEC.

3.1 Termos específicos para normas de sistema de gestão

3.1.1. Auditoria

É processo sistemático, independente e documentado para evidências de auditoria. Auditoria pode ser interna, externa ou combinada. É conduzida pela própria organização ou por uma parte externa em seu nome. Evidências e critérios são definidos pela ABNT NBR ISO 19011.

3.1.2. Competência

Capacidade de aplicar conhecimento e habilidades atingindo objetivos.

3.1.3. Conformidade

É o momento que se atende um requisito e está relacionado com os requisitos deste documento e dos requisitos do SGS da organização.

3.1.4. Melhoria Contínua

Atividade contínua para aumento do desempenho.

3.1.5. Ação Corretiva

Para reduzir a recorrência eliminando-se a causa por falta de conformidade uma vez detectada.

3.1.6. Informação Documentada

É controlada e mantida pela organização. E pode estar em qualquer formato ou meio, proveniente de qualquer fonte. Informação documentada se refere ao sistema de gestão, informação criada para operações e evidências de resultados.

3.1.7. Eficácia

Atividades planejadas são realizadas quando resultados planejados são devidamente alcançados.

3.1.8. Parte Interessada

Qualquer um, externa ou internamente, que possa afetar ou ser afetada por uma atividade relacionada ao SGS ou aos serviços ou também fora do escopo, como usuários, comunidade, fornecedores, investidores, funcionários etc, podendo variar dependendo do

contexto do requisito. O termo parte interessada foi devidamente substituído pelo termo Stakeholder.

3.1.9. Sistema de Gestão

Elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização, que estabelecem políticas, objetivos e processos visando seus objetivos, podendo abordar uma ou várias disciplinas. Incluem a estrutura organizacional, papéis e responsabilidades, planejamento, operação, políticas, planos, processos e procedimentos. Inclui a totalidade da organização, suas funções específicas identificadas pela organização ou uma ou mais funções dentre um grupo de organizações.

3.1.10. Medição

Determina valores.

3.1.11. Monitoramento

Determina a situação de um sistema, processo ou atividade. Para determinar a situação pode haver necessidade de verificar, supervisionar ou observar de forma crítica.

3.1.12. Não Conformidade

Acontece quando não atende um requisito declarado pelo SGS da organização e pelo ISO/IEC 20000-2.

3.1.13. Objetivo

É o resultado a ser alcançado, podendo ser estratégico, tático ou operacional. Relacionam-se com diferentes disciplinas sendo elas do âmbito financeiro, estratégico, organizacional, do serviço, do projeto, produtos e processos.

Pode ser demonstrado como um resultado pretendido, um propósito, um critério operacional, da gestão de serviço ou qualquer outra palavra similar como meta, finalidade etc. São estabelecidos pela organização sendo coerente com políticas de gestão de serviço dentro do SGS.

3.1.14. Organização

Pessoa ou grupo de pessoas com funções, responsabilidades e autoridades próprias visando alcançar um objetivo em comum. Incluindo o empreendedor individual, companhia, corporação, firma empresa, autoridade, parceria, caridade ou instituição, bem como as combinações das citadas. Também partes de uma organização que gerencia e entrega serviços, ou serviços a clientes internos ou externos, vulgo provedor de serviços.

3.1.15. Terceirizar

Desempenha parte de uma função ou processo de uma organização, como em um arranjo. Pode até mesmo estar fora do escopo do SGS apesar da função pertencer ao escopo do SGS.

3.1.16. Desempenho

Resultado mensurável como constatações quantitativas e qualitativas. Relacionadas à gestão de atividades, processos, produtos, serviços e sistemas ou organizações.

3.1.17. Política

Expressos pela Alta direção, são intenções e direções de uma organização.

3.1.18. Processo

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para entregar um resultado pretendido (saída produto ou serviço). Entradas para um processo são geralmente saídas de outros processos e saídas de um processo são geralmente as entradas para outro processo.

3.1.19. Requisito

Necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita (costume ou prática comum para a organização e partes interessadas) ou obrigatória. Um requisito especificado é aquele declarado em, por exemplo, documento. Podem haver também os requisitos legais, de serviço e regulatórios.

3.1.20. Risco

Desvio esperado (negativo ou positivo). Há deficiência de informação relacionada à compreensão ou conhecimento de um evento, sua consequência ou probabilidade. Risco é frequentemente caracterizado pela referência a eventos potenciais e consequências, ou uma combinação deles.

3.1.21 Alta Direção

Pessoa ou conjunto de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto. A alta direção tem o direito de delegar autoridade e prover recursos na organização.

3.2 Termos específicos à gestão de Serviço

3.2.1. Ativo

Item, algo ou entendida que tem valor potencial ou real para uma organização. Esse valor pode ser tangível ou intangível, financeiro ou não financeiro, e inclui a consideração de riscos e passivos. Ele pode ser positivo ou negativo, em diferentes fases de vida do ativo. Ativos físicos geralmente se referem a equipamento, inventário e propriedades de posse de organização.

Eles são o oposto de ativos intangíveis, que se referem a contratos de arrendamento, marcas, ativos digitais, direitos de uso, licenças, direitos de propriedade intelectual, reputação ou acordos. Um ativo pode também ser um item de configuração.

3.2.2. Item de Configuração

Elemento que precisa ser controlado com o objetivo de entregar um serviço.

3.2.3. Cliente

Organização, ou parte de uma organização que recebe um serviço. Por exemplo: Consumidor e patrocinador. Um cliente pode ser interno ou externo à organização que entrega o serviço, e pode também ser um usuário ou fornecedor.

3.2.4. Fornecedor Externo

Parte externa à organização que adere a um contrato para contribuir com o planejamento, desenho, transição, entrega ou melhoria de um serviço, componente de um serviço ou processo. Os fornecedores externos são os líderes designados e não seus fornecedores contratados.

3.2.5. Incidente

Interrupção não planejada de um serviço, uma redução na qualidade de um serviço ou um evento que ainda não tenha impactado o serviço para o cliente ou usuário.

3.2.6. Segurança da Informação

Preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação. Assim como da autenticidade, responsabilidade, não repúdio e confiabilidade podem também ser envolvidas.

3.2.7. Incidente de Segurança da informação

Eventos da segurança da informação indesejados ou inesperados, único ou em série, que têm probabilidade significativa de comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação.

3.2.8. Fornecedor Interno

Parte de uma organização que está fora do escopo de SGS que adere a um acordo documentado para contribuir com o planejamento, desenho, transição, entrega ou melhoria de um serviço, componente de serviço ou processo. Por exemplo: compras e finanças.

3.2.9. Erro Conhecido

Problema que tem uma causa raiz identificada ou um método de reduzir ou eliminar seu impacto em um serviço.

3.2.10. Problema

Causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais.

3.2.11. Procedimento

Forma especificada de executar uma atividade ou um processo. Os processos podem ou não ser documentados.

3.2.12. Registro

Documento que apresenta resultados obtidos ou provê evidência de atividades realizadas. Por exemplo: relatórios de auditoria e atas de reuniões. Os registros podem ser usados para documentar a rastreabilidade e prover evidência de verificação, de ação preventiva e de ação corretiva. Geralmente eles não precisam ter controle de revisão.

3.2.13. Liberação

Coleção de um ou mais serviços novos ou modificados ou componentes de serviço implantados no ambiente de produção como o resultado de uma ou mais mudanças.

3.2.14. Requisição de mudança

Proposta de alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou SS. Uma mudança em um serviço inclui o fornecimento de um novo serviço, transferência de um serviço ou remoção de um serviço que não é mais requerido.

3.2.15. Serviço

Meios de entregar valor para o cliente ao facilitar os resultados que o cliente deseja alcançar. Geralmente é intangível.

3.2.16. Disponibilidade de Serviço

Capacidade de um serviço ou componente de serviço de desempenhar sua função requerida no tempo acordado ou dentro de um período de tempo acordado.

A disponibilidade de serviço pode ser expressa como a proporção ou percentual de tempo em que o serviço ou componente de serviço está realmente disponível para uso em relação ao tempo acordado.

3.2.17. Catálogo do Serviço

Informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece para seus clientes.

3.2.18. Componente de Serviço

Um item de serviço que quando reunido com outros itens de serviço terá um serviço completo.

3.2.19. Continuidade do Serviço

Disponibilizar um serviço sem interrupção e atendendo a disponibilidade acordada anteriormente.

3.2.20. Acordo de Nível de Serviço

Acordo entre organização e cliente onde os serviços serão identificados.

3.2.21. Objetivo de Nível de Serviço

Característica única de um serviço que a organização se compromete.

3.2.22. Gestão de Serviço

Capacidades de processos para dirigir as atividades e recursos da organização com objetivo de entregar valor.

3.2.23. Sistema Gestão de Serviço

Tem o objetivo de controlar as atividades de gestão de serviço.

3.2.24. Provedor de Serviço

Organização que gerencia serviços a clientes.

3.2.25. Requisição de Serviço

Requisição de elementos relacionados a serviço.

3.2.26. Requisito de Serviço

Necessidades de todas as pessoas envolvidas que são declaradas ou obrigatórias.

3.2.27. Transição

Ação de mover um serviço para ou a partir de um ambiente de produção.

3.2.28. Usuário

Indivíduo ou indivíduos que interagem com o serviço.

3.2.29. Valor

Importância, benefício ou utilidade.

4. Contexto da Organização

4.1. Entendendo a Organização e seu Contexto

A organização deve determinar questões externas e internas que sejam pertinentes ao seu propósito e que beneficia ou prejudica seus processos.

4.2. Entendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas

A organização deve determinar às partes interessadas que sejam pertinentes para o SGS e para serviços e também os requisitos pertinentes destas partes.

4.3. Determinando o escopo do sistema de gestão de serviço

A organização deve determinar os limites e a aplicabilidade do SGS para estabelecer seu escopo. O escopo do SGS deve estar disponível e ser mantido como informação documentada.

4.4. Sistema de Gestão de Serviço

A organização tem que dirigir continuamente um SGS, incluindo os processos necessários e suas iterações, de acordo com os requisitos documentados.

5. Liderança

5.1. Liderança e comprometimento

A Alta Direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao SGS:

- Assegurando que a política de gestão de serviços estejam compatíveis com a estratégia da organização.
- Assegurando que o plano de gestão de serviço apoie a política de gestão de serviço.
- Assegurando que níveis certos de autoridade sejam designados a tomada de decisões.
- Assegurando que se define como valor para a organização e cliente.
- Assegurando que exista controle sobre as partes envolvidas.
- Assegurando a integração de requisitos do SGS com processos de negócio.
- Assegurar que os recursos para o SGS estejam disponíveis.
- Comunicando a importância de uma gestão de serviço eficaz.
- Assegurando que os resultados do SGS sejam alcançados.
- Influenciando pessoas a contribuir para o SGS e dos serviços.
- Promovendo a melhoria do SGS continuamente.
- Apoiando outros papéis da gestão.

5.2. Política

5.2.1. Estabelecendo a política de gestão de serviço

A Alta Direção deve estabelecer uma política de gestão que:

- Seja apropriada ao propósito.
- forneça uma estrutura para os objetivos de gestão de serviço.
- inclua um comprometimento em satisfazer requisitos.
- Inclua um comprometimento a melhoras do SGS e dos serviços.

5.2.2. Comunicando a política de gestão de serviço

A política de gestão de serviços deve:

- Estar disponível documentalmente.
- Ser comunicada na organização.
- Estar disponível para quem precisar.

5.3. Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

A Alta Direção deve atribuir a responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que o SGS esteja em conformidade com requisitos
- Relatar o desempenho de SGS e dos serviços

Bibliografia

Comissão de Estudo de Engenharia de Software e Sistemas. **Projeto de Revisão ISO/IEC 20000-2**. Comitê Brasileiro de Computadores e Processamento de Dados. Fevereiro de 2020