

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



MPS.BR GUIA GERAL DE SERVIÇOS 20121
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

Prefácio	4
Introdução	4
Objetivo	4
Termos e definições	5
Símbolos e Abreviaturas	7
Descrição Geral do Modelo MPS	7
Base técnica para a definição do Modelo MPS	8
7.1. ISO/IEC 12207:2008	8
7.2. ISO/IEC 15504	8
7.3. ISO/IEC 20000	9
7.4. CMMI-DEV	9
7.5. CMMI-SVC	10
8. Descrição do MR-MPS-SV	10
8.1. Níveis de Maturidade	10
8.2. Processo	10
8.3. Capacidade do processo	11
8.4. Exclusão de Processos	11

1. Prefácio

O programa MPS. Por meio destas estruturas, o Programa MPS.BR pode contar com a participação de representantes de universidades, instituições governamentais, centros de pesquisa e organizações privadas, os quais contribuem com suas visões complementares que agregam valor e qualidade ao Programa.

Cabe à ETM apoiar a SOFTEX nas questões estratégicas relacionadas ao programa MPS.

Este Guia Geral MPS de Serviços faz parte do conjunto de documentos dos Modelos

Serviços, com seus propósito e resultados esperados e os atributos de processo, que definem o nível de capacidade dos processos esperada em cada nível de maturidade.

2. Introdução

Com o aumento da dependência em serviços de suporte, e os diversos universos de tecnologia disponíveis, provedores de serviços lutam para manter altos níveis de serviços aos clientes. O desenvolvimento e a melhoria das práticas de serviços são chaves para um melhor desempenho, aumento da satisfação do cliente e a lucratividade do setor [SEI, 2010b]. Desta forma, assim como para outros setores, qualidade é fator crítico de sucesso para o setor de serviços. Para que se tenha um setor competitivo, nacional e internacionalmente, é essencial que os provedores de serviços coloquem a eficiência e a eficácia dos seus processos em foco nas empresas, visando à oferta de serviços conforme padrões internacionais de qualidade.

É descrito como forma de apoiar as instituições que queiram adquirir produtos de software e serviços correlatos apoiando-se no MRMPS-SW.

3. Objetivo

Este documento é destinado, mas não está limitado, a organizações interessadas em utilizar o MR-MPS-SV para a melhoria de seus processos de serviços, Instituições Implementadoras (II), Instituições Avaliadoras (IA) e outros interessados em processos de serviços, que pretendam conhecer e utilizar o MR-MPS-SV como referência técnica.

4. Termos e definições

A expressão Service Level Agreement também é comumente usada para fazer referência a Acordo de Nível de Serviço . Nível Operacional . Um exemplo de avaliação objetiva é uma auditoria de requisitos, padrões ou procedimentos por um grupo de garantia da qualidade independente [SEI, 2010a]. Os componentes são integrados em sucessivos níveis para compor o serviço final [[SEI, 2010b]].

Unidade única de um serviço que, combinada com outras unidades, entregará um serviço completo [ISO/IEC, 2011].

Tais pessoas pertencem a um nível de gerência acima do nível responsável pelo processo e podem ser gerentes sêniores [SEI, 2010a]. Um grupo de trabalho pode ser qualquer entidade organizacional com um propósito definido, mesmo que essa entidade não apareça no organograma da organização. Grupos de trabalho podem aparecer em qualquer nível da organização, podem conter outros grupos de trabalho e podem ultrapassar as fronteiras da organização. Interrupção não planejada de um serviço, uma redução na qualidade do serviço ou um evento que ainda não impactou o serviço do cliente [ISO/IEC, 2011].

Medida: A variável para qual o valor é atribuído como resultado de uma medição

A organização atinge um determinado nível de maturidade quando todos os resultados esperados de processos e todos os atributos de processo relacionados a este nível são atendidos. «Operação do Serviço» para os outros sentidos da palavra «projeto», incluindo sentidos combinados. Por exemplo, um «Plano de Projeto» é chamado de «Plano de Operação». No contexto do MR-MPS-SV o termo «Operação do Serviço» seguirá a mesma definição do CMMI-SVC, porém o termo «grupo de trabalho» não aparece explicitamente e foi incorporado a um termo único denominado «Operação do Serviço».

Uma operação de serviços pode abranger a operacionalização de um ou mais serviços. Geralmente, os serviços que são operacionalizados da mesma forma podem ser agrupados em uma única operação do serviço. Planejar a operação do serviço inclui estimar atributos dos produtos de trabalho e tarefas, determinar os recursos necessários, negociar os compromissos, gerar o cronograma e identificar e analisar riscos. A interação entre essas atividades pode ser necessária para estabelecer o plano da operação [SEI, 2010b].

O portfólio de operação de serviços não deve ser confundido com o catálogo de serviços. Um portfólio de operação de serviços pode abranger uma ou mais operações de serviços, que por sua vez pode abranger um ou mais serviços. Os problemas podem ser identificados a partir de um conjunto de incidentes registrados ou pró-ativamente durante a operação de serviços. Um processo padrão estabelece consistência entre as atividades através da organização e é desejável para estabilidade e melhoria de longo prazo.

Também descreve os relacionamentos entre esses elementos do processo. O projeto se caracteriza por temporalidade e resultado, serviço ou produto único e elaboração progressiva [PMI, 2008]. Um requisito de operação de serviços contempla as condições ou capacidades exigidas para solucionar um problema ou atingir um objetivo da operação como um todo e que deve ser tratado no âmbito do processo Gerência de Operação do Serviço. Um requisito de serviço contempla as condições ou capacidades exigidas para solucionar um problema ou atingir um objetivo de um determinado serviço que geralmente é tratado no âmbito do processo de Gerência de Nível de Serviço.

Serviço. Serviços são prestados por meio da utilização de sistemas de serviços que foram projetados para satisfazer os requisitos do serviço [SEI, 2010b]. Muitos fornecedores de serviços prestam serviço que combinam bens e serviços. Um único sistema de serviços pode oferecer os dois tipos de produtos.

Serviços podem ser prestados por meio de combinações de processos manuais e automatizados [SEI, 2010b]. O uso da palavra «sistema» no «sistema de serviço» pode sugerir, para alguns, que os sistemas de serviço são uma variedade de tecnologia da informação, e que eles devem ter hardware, software e outros componentes de TI convencionais. Embora seja possível, para alguns componentes de um sistema de serviço a ser implementado com a tecnologia da informação,

também é possível ter um sistema de serviço que utiliza pouca ou nenhuma tecnologia da informação [SEI, 2010b]. O mesmo que Acordo de Nível de Serviço .

- uma parte de uma organização responsável por todos os aspectos de um serviço particular ou conjunto de serviços.

5. Símbolos e Abreviaturas

AP: Atributo de Processo.

CMMI-DEV®: Capability Maturity Model Integration for Development.

CMMI® : Capability Maturity Model Integration.

CMMI-SVC®: Capability Maturity Model Integration for Services.

IA: Instituição Avaliadora, autorizada pela SOFTEX.

II: Instituição Implementadora, autorizada pela SOFTEX.

IOGE: Instituição Organizadora de Grupo de Empresas, autorizada pela SOFTEX.

ISO/IEC 330xx: Família de normas da ISO/IEC 33000.

MA-MPS: Método de Avaliação para Melhoria de Processo de Software e Serviços.

MN-MPS: Modelo de Negócio para Melhoria de Processo de Software e Serviços.

MPS.BR: Programa de Melhoria de Processo do Software Brasileiro.

MPS: Modelo de Melhoria de Processo de Software e Serviços.

MR-MPS-SW: Modelo de Referência MPS para Software.

MR-MPS-SV: Modelo de Referência MPS para Serviços.

MR-MPS-RH: Modelo de Referência MPS para Gestão de Recursos Humanos SCAMPI SM

3 : Standard CMMI Appraisal Method for Process Improvement.

SOFTEX: Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro.

6. Descrição Geral do Modelo MPS

Os 3 modelos estão em conformidade com os requisitos para da Norma

Eles descrevem sugestões de implementação para cada nível dos modelos MPS ou particularidade de uma determinada área de negócio para a qual um dos modelos pode ser utilizado ou mapeamentos entre os modelos e outras

normas/modelos existentes no mercado. O Guia de Aquisição não contém requisitos do MR-MPS-SW, MR-MPS-SV e MR-MPS-RH, mas boas práticas para a aquisição de software e serviços.

Um resumo executivo das regras de negócio está disponível em www.softex.br/mpsbr/.

7. Base técnica para a definição do Modelo MPS

7.1. ISO/IEC 12207:2008

International Organization for Standardization e o IEC - International

Ela tem como objetivo estabelecer uma estrutura comum para os processos de ciclo de vida de software, com uma terminologia bem definida, que pode ser referenciada pela indústria de software. A estrutura contém processos, atividades, tarefas, propósito e resultados que servem para ser aplicados durante a aquisição de um sistema que contém software, de um produto de software independente ou de um serviço de software, e durante o fornecimento, desenvolvimento, operação e manutenção de produtos de software.

7.2. ISO/IEC 15504

ISO/IEC 20000 consiste em cinco partes sob o título geral Tecnologia da Informação

A ISO/IEC 20000-1 especifica ao provedor de serviços os requisitos para planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, revisar, manter e melhorar o GSTI. Os requisitos incluem o projeto, transição, entrega e melhoria dos serviços para atender aos requisitos previamente acordados. O modelo de referência de

processo, previsto nesta norma, é uma representação lógica dos elementos dos processos para o gerenciamento de serviços que podem ser executados em um nível básico. A ISO/IEC 20000-5 apresenta um exemplo de plano de implementação no qual são fornecidos guias para os provedores de serviços atenderem aos requisitos da ISO/IEC 20000-1.

7.3. ISO/IEC 20000

A família de normas ISO/IEC 330xx substitui e amplia algumas partes da ISO/IEC

A família 330xx é um conjunto de normas que fornecem um framework consistente e coerente para avaliação de características de qualidade de processos, fornecendo um conjunto claro de requisitos para o processo de avaliação e os recursos necessários para implementá-lo efetivamente . Se o objetivo for a melhoria de processos, a unidade organizacional pode realizar uma avaliação com o objetivo de gerar um perfil dos processos que será usado para a elaboração de um plano de melhorias. A análise dos resultados identifica os pontos fortes, os pontos fracos e os riscos inerentes aos processos.

7.4. CMMI-DEV

O CMMI for Services - CMMI-SVC foi lançado em 2009 e é voltado para a aplicação de práticas de melhoria de processos para empresas prestadoras de serviços de TI. O modelo CMMI-SVC é um guia para a aplicação das melhores práticas do CMMI em organizações provedoras de serviços. As melhores práticas do modelo focam nas atividades para o fornecimento de serviços de qualidade para o cliente e usuários finais . O CMMI-SVC contém 24 áreas de processos.

Dessas, 16 são as mesmas do modelo CMMI-DEV.

7.5. CMMI-SVC

Com base nas melhores práticas atuais em áreas como recursos humanos, gestão do conhecimento e desenvolvimento organizacional, o People CMM orienta as organizações a melhorar seus processos de gestão e desenvolvimento de sua força de trabalho.

8. Descrição do MR-MPS-SV

O Modelo de Referência MPS para Serviços MR-MPS-SV define níveis de maturidade que são uma combinação entre processos e sua capacidade. A definição dos processos segue os requisitos para um modelo de referência de processo apresentados na ISO/IEC 33004 , declarando o propósito e os resultados esperados de sua execução. Isto permite avaliar e atribuir graus de aderência ao modelo de referência na definição e execução dos processos em uma organização.

8.1. Níveis de Maturidade

Os níveis de maturidade estabelecem patamares de evolução de processos, caracterizando estágios de melhoria da implementação de processos na organização. O MR-MPS-SV define sete níveis de maturidade: A , B , C , D , E , F e G . O progresso e o alcance de um determinado nível de maturidade do MR-MPS-SV se obtêm quando são atendidos todos os resultados esperados dos processos e todos os atributos de processo estabelecidos para aquele nível.

8.2. Processo

Os resultados esperados do processo estabelecem os resultados a serem obtidos com a efetiva implementação do processo.

8.3. Capacidade do processo

A capacidade do processo é representada por um conjunto de atributos de processo.

No MR-MPSSV, à medida que a organização/unidade organizacional evolui nos níveis de maturidade, um maior nível de capacidade para desempenhar o processo deve ser atingido.

Os níveis são acumulativos, ou seja, se a organização está no nível F, esta possui o nível de capacidade do nível F que inclui os atributos de processo dos níveis G e F para todos os processos relacionados no nível de maturidade F .

O atributo de processo AP 3.1 é a medida do quanto o processo padrão da organização é mantido de forma a apoiar sua adaptação para um processo definido.

Métodos adequados para monitorar a efetividade e adequação do processo são identificados. O atributo de processo AP 3.2 é a medida do quanto o processo padrão está implementado na organização.

O atributo de processo AP 4.2 é a medida do quanto dados objetivos são utilizados para gerenciar o desempenho do processo que é predizível. Como resultado da.

Modelos de desempenho do processo são estabelecidos, melhorados e ajustados em função do conhecimento adquirido com o aumento de dados históricos, compreensão das características do processo ou mudanças no próprio negócio da organização. O atributo de processo AP 5.1 é a medida do quanto mudanças no processo são identificadas a partir de investigação de enfoques inovadores para a definição e implantação do processo.

O atributo de processo AP 5.2 é a medida do quanto as mudanças na definição, gerência e desempenho do processo alcançou os objetivos.

8.4. Exclusão de Processos

Alguns processos podem ser excluídos, total ou parcialmente, do escopo de uma avaliação MPS por não serem pertinentes ao negócio da unidade organizacional que está sendo avaliada. Cada exclusão deve ser justificada no Plano de Avaliação pelo Avaliador Líder.

É permitida a exclusão completa dos seguintes processos, desde que não sejam necessários para a organização:

- Aquisição (AQU)
- Desenvolvimento do Sistema de Serviços (DSS)

É permitida a exclusão completa do seguinte processo, desde que a unidade organizacional não tenha uma carteira de serviços suficiente que justifique a sua aplicação:

- Gerência de Portfólio de Trabalhos (GPT)