

Atividade Prática - AP06

Data de entrega: até 30/10/2020.

Forma de entrega: Moodle

Forma de Registro: Resumo descritivo em grupo, formatado ABNT.

Ver **Como Resumir** no meu site Docente
(senha cmp1024).

Forma de Avaliação: Texto escrito.: até 10,0 ponto na N2.

Tarefa: **ISO IEC 20000 – itens 1 a 5**

Índice

PREFÁCIO	1
1 INTRODUÇÃO	7
1.1 O QUE É GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI?	7
1.2 AS QUATRO PERSPECTIVAS (ATRIBUTOS) DO ITSM	8
1.3 O QUE É ISO / IEC 20000?	9
1.4 HISTÓRIA DA ISO / IEC 20000	10
1.5 O FUTURO DA ISO / IEC 20000	10
1.6 O PADRÃO ISO / IEC 20000	10
1.7 AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO	11
1.8 BENEFÍCIOS DA ISO / IEC 20000	13
1.9 QUADROS ASSOCIADOS	14
1.10 OUTROS PADRÕES ISO	17
1.11 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NA ISO / IEC 20000	18
1.12 ALINHAMENTO DE NEGÓCIOS E TI	19
1.13 PROCESSOS ISO / IEC 20000	21
1.14 QUESTÕES DE REVISÃO DA INTRODUÇÃO	22
2 ESCOPO	25
3 TERMINOLOGIA COMUM	27
4 PLANEJAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS	31
4.1 PDCA	31
4.1.1 PLANO	32
4.1.2 DO	33
4.1.3 VERIFICAÇÃO	34
4.1.4 ACT	34
5 PLANEJAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE SERVIÇOS NOVOS OU ALTERADOS	37
5.1 QUESTÕES DE REVISÃO DE PLANEJAMENTO E IMPLEMENTAÇÃO (CAPÍTULOS 4 e 5)	39