

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 sexto capítulo ao sétimo, instruindo organizações sobre boas práticas em Gerência de Gestão de Serviços.

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

Sumário

| | |
|---|---|
| 6. Planejamento | 5 |
| 6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades | 5 |
| 6.2. Objetivos da gestão de serviço e planejamento para alcançá-los | 5 |
| 6.2.1. Estabelecendo objetivos | 5 |
| 6.2.2. Plano para alcançar os objetivos | 5 |
| 6.3. Planejamento do sistema de gestão de serviços | 6 |
| 7. Apoio para o sistema de gestão de serviço | 6 |
| 7.1. Recursos | 6 |
| 7.2. Competência | 6 |
| 7.3. Conscientização | 6 |
| 7.4. Comunicação | 7 |
| 7.5. Informação Documentada | 7 |
| 7.5.1. Generalidades | 7 |
| 7.5.2. Criando e atualizando informação documentada | 7 |
| 7.5.3. Controle da informação documentada | 7 |
| 7.5.4. Informação documentada para o sistema de gestão de serviço | 7 |
| 7.6. Conhecimento | 8 |
| Bibliografia | 8 |

6. Planejamento

6.1 Ações para abordar riscos e oportunidades

6.1.1.

Ao planejar o SGS, a organização deve considerar as questões internas e externas e os requisitos pertinentes às partes interessadas, assim como determinar os riscos e oportunidades que precisam ser abordados para assegurar que o SGS possa alcançar seu resultado pretendido; prevenir efeitos indesejados; alcançar melhoria contínua do SGS e dos serviços.

6.1.2.

A organização deve determinar e documentar os riscos relacionados à organização; ao não atendimento dos requisitos de serviço; ao envolvimento de outras partes no ciclo de vida do serviço. Deve determinar e documentar também o impacto de riscos e oportunidades para o SGS e os serviços em clientes; critérios de aceitação de risco; abordagem a ser tomada para a gestão de riscos.

6.1.3.

A organização deve planejar ações para abordar estes riscos e oportunidades e suas prioridades; deve planejar também como integrar e implementar as ações em seus processos de SGS e como avaliar eficácias dessas ações.

6.2. Objetivos da gestão de serviço e planejamento para alcançá-los

6.2.1. Estabelecendo objetivos

A organização deve estabelecer objetivos de gestão de serviço em funções e níveis pertinentes. Os objetivos de gestão de serviço devem ser coerentes com a política de gestão de serviço, ser mensuráveis, levar em consideração requisitos aplicáveis, ser monitorados e comunicados, ser atualizados conforme apropriado.

6.2.2. Plano para alcançar os objetivos

Ao realizar o planejamento a organização deve determinar o que será feito, que recursos são requeridos, quem será responsável, quando será concluído e como os resultados serão avaliados.

6.3. Planejamento do sistema de gestão de serviços

Um plano de gestão de serviço, criado e implementado por uma organização, deve levar em consideração a política de gestão de serviço, seus objetivos, riscos e oportunidades, e os requisitos especificados.

Também deve-se referir: a lista de serviços; limitações, obrigações com políticas, normas, requisitos legais, regulatórios e contratuais; autoridades e responsabilidades; recursos humanos, técnicos, de informação e financeiros; abordagem de se trabalhar com outras partes envolvidas; tecnologia utilizada; medição, auditabilidade, reportabilidade e melhoramento da eficácia.

Todas as atividades de planejamento devem manter alinhamento com o plano de gestão.

7. Apoio para o sistema de gestão de serviço

7.1. Recursos

Determinar e fornecer recursos humanos, técnicos, de informação e financeiros é dever de uma organização. Assim é possível estabelecer, implementar, fazer manutenções e melhorias contínuas no SGS para alcançar os objetivos.

7.2. Competência

Determinar a competência necessária das pessoas, assegurar que sejam competentes, onde ela é aplicável e manter informação sobre tais competências também é dever de uma organização.

7.3. Conscientização

Enquanto as pessoas, devem estar plenamente conscientes da política da gestão de serviços bem como de seus objetivos, quais serviços são pertinentes ao seu trabalho, qual a contribuição dela para o SGS e das implicações pela falta de conformidade.

7.4. Comunicação

Tanto internamente, quanto externamente, comunicações devem ser estabelecidas pela organização, incluindo: sobre o que será comunicado, quando será, com quem será, como será comunicado e quem será responsável pela comunicação.

7.5. Informação Documentada

7.5.1. Generalidades

O SGS deve incluir informação documentada requerida por este documento e informação documentada determinada pela organização como sendo primordial para a eficácia do SGS.

7.5.2. Criando e atualizando informação documentada

Ao se criar ou atualizar informação documentada é necessário que haja Identificação e descrição, formato e meio, e análise crítica e aprovação quanto a adequação e suficiência.

7.5.3. Controle da informação documentada

7.5.3.1.

A informação documentada deve ser controlada para assegurar que ela esteja disponível e apropriada para uso e também que esteja protegida adequadamente.

7.5.3.2.

Afins de controle de informação deve existir atividades como a distribuição, acesso, recuperação e uso assim como o armazenamento e preservação, controle de mudanças e retenção e disposição.

7.5.4. Informação documentada para o sistema de gestão de serviço

Informações documentadas para o SGS devem possuir:

- O escopo.
- A política e objetos de gestão.
- o plano de gestão.
- Políticas de gestão de mudanças e de segurança da informação assim como planos de continuidade.
- Os processos
- Os requisitos
- Catálogos de serviço

- Acordos de nível de serviço
- Contratos com fornecedores (Internos e externos)
- Procedimentos requeridos por este documento
- Registros para comprovar a conformidade com os requisitos do atual documento e do SGS.

7.6. Conhecimento

A organização deve terminar e manter o conhecimento necessário para o SGS e dos serviços assim como também o conhecimento deve ser pertinente, utilizável e disponível a interessados.

Bibliografia

ABNT/CB-021. **Projeto de revisão ABNT ISO/IEC 20000-1**. Comissão de Estudo de Engenharia de Software e de Sistemas do Comitê Brasileiro de Computadores e Processamento de Dados. Fevereiro de 2020.