

Requisitos para o exame

Certificado em Fundamentos ISO/IEC 20000

Data de publicação 1-7-2008

Data de início 1-1-2008

Grupo alvo O público alvo inclui colaboradores de provedores de serviços internos e externos, que desempenham um papel ou têm interesse na ISO/IEC 20000, mesmo em uma organização (ainda) não certificada. O Certificado em Fundamentos ISO/IEC 20000 é particularmente direcionado a este público amplo. Além disso, clientes que cogitam requerer que seus provedores de serviços se certifiquem na ISO/IEC 20000 podem compreender claramente o que pode ser esperado deles. O Certificado em Fundamentos ISO/IEC 20000 é um pré-requisito para outras qualificações dentro do esquema de qualificação da ISO/IEC 20000.

Pré-requisitos Nenhum

Requisitos para o exame

1. Compreensão das definições e princípios de gerenciamento da qualidade de serviços	15%
2. Compreensão do posicionamento da ISO/IEC 20000 no Gerenciamento de Serviços de TI	20%
3. As especificações de qualidade para o Gerenciamento de Serviços de TI	35%
4. O código de prática para o Gerenciamento de Serviços de TI	30%

Sessão de exame A consulta a material impresso e anotações **não** é permitida.

Especificação dos requisitos do exame

1. Compreensão das definições e princípios de gerenciamento da qualidade de serviços	1.1 O candidato compreende qualidade.
	1.2 O candidato compreende serviço.
	1.3 O candidato compreende Gerenciamento de Serviços de TI.
	1.4 O candidato compreende processos.
	1.5 O candidato compreende melhoria continuada.
2. Compreensão do posicionamento da ISO/IEC 20000 no Gerenciamento de Serviços de TI	2.1 O candidato compreende o panorama das normas e modelos.
	2.2 O candidato compreende os conceitos das práticas de certificação.
	2.3 O candidato compreende a concepção da ISO/IEC 20000.
3. As especificações de qualidade para o Gerenciamento de Serviços de TI	3.1 O candidato compreende as especificações de qualidade para o Gerenciamento e a Melhoria dos Processos de GSTI.
	3.2 O candidato compreende as especificações de qualidade para o Controle dos Serviços de TI.

- 3.3 O candidato compreende as especificações de qualidade para o Alinhamento entre a TI e o Negócio.
 - 3.4 O candidato compreende as especificações de qualidade para a Entrega dos Serviços de TI.
 - 3.5 O candidato compreende as especificações de qualidade para o Suporte aos Serviços de TI.
- 4. O código de prática para o Gerenciamento de Serviços de TI
 - 4.1 O candidato compreende as melhores práticas para o Gerenciamento e a Melhoria dos Processos de GSTI.
 - 4.2 O candidato compreende as melhores práticas para o Controle dos Serviços de TI.
 - 4.3 O candidato compreende as melhores práticas para o Alinhamento entre a TI e o Negócio.
 - 4.4 O candidato compreende as melhores práticas para a Entrega dos Serviços de TI.
 - 4.5 O candidato compreende as melhores práticas para o Suporte aos Serviços de TI.

Conceitos Básicos

Conceitos Básicos

Este capítulo contém os conceitos básicos com os quais os candidatos precisam se familiarizar. Tais conceitos básicos estão relacionados na ordem dos requisitos do exame. Para evitar repetição, os termos têm geralmente sido relacionados sob a primeira especificação onde são utilizados. Observe que questões baseadas em um dos requisitos do exame podem também utilizar termos relacionados sob o cabeçalho de outros requisitos.

- 1 Compreender as definições e princípios da gestão da qualidade de serviços
 - 1.1 Compreensão da qualidade
 - Equipe competente
 - Melhoria continua
 - Cliente
 - Requisitos do cliente
 - Satisfação do cliente (direção)
 - Resultados desejados
 - Efetividade
 - Eficiência
 - Avaliação
 - Desempenho financeiro
 - Adaptação para a Finalidade
 - Foco
 - Estrutura
 - Entradas / Saídas
 - Processos integrados
 - Partes interessadas
 - Sistema de Gestão para Serviços de TI
 - Mensurável
 - Necessidades e Expectativas

- Efetividade (operacional)
- Processo (abordagem)
- Sistema de Gestão da Qualidade Baseado em Processos
- Qualidade do Produto
- Sistema de Gestão da Qualidade
- Objetivos da qualidade
- Política da qualidade
- Conjunto de ferramentas da qualidade
- Conjunto de atividades

- 1.2 Compreensão de serviço
 - Controle
 - Fator Crítico de Sucesso
 - Governança
 - Serviço de TI
 - Gerenciamento de Serviço de TI
 - Principal Indicador de Desempenho (PID)
 - Métricas
 - Procedimento
 - Processo
 - Qualidade
 - Serviço
 - Ferramentas
 - Instrução de Trabalho

- 1.3 Compreensão do Gerenciamento de Serviços de TI
 - Controle
 - Fator Crítico de Sucesso
 - Governança
 - Serviço de TI
 - Gerenciamento de Serviço de TI
 - Principal Indicador de Desempenho (PID)
 - Métricas
 - Procedimento
 - Processo
 - Qualidade
 - Serviço
 - Ferramentas
 - Instrução de Trabalho

- 1.4 Compreensão de processos
 - Controles
 - Entradas
 - Principais Indicadores de Desempenho
 - Saídas
 - Procedimento
 - Processo
 - Papéis
 - Estrutura
 - Metas

Instrução de Trabalho
Fluxo de trabalho

- 1.5 Compreensão de melhoria continuada
Planejar, Fazer, Checar, Agir (PDCA)
Continuada (e não contínua)

- 2 Compreensão do posicionamento da ISO/IEC 20000 no Gerenciamento de Serviços de TI
- 2.1 Compreensão do panorama das normas e modelos
CMMI®
CobiT™
ISO 9000
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001
ITIL®
MOF
Six Sigma®
Inter-relacionamento

- 2.2 Compreensão dos conceitos das práticas de certificação
Especificação
Código de Prática
Auditoria
Conformidade
Recomendações
Observações
Aplicabilidade
Esquema de Certificação
Controle da direção
Definição de escopo
Provedor de serviços
Auditoria interna
Auditoria em fornecedores
Auditoria por terceiros

- 2.3 Compreensão da concepção da ISO/IEC 20000
ISO/IEC
JTC1 / SC7 / WG25
Especificação
Código de Prática
Parte 1
Parte 2
Avaliação
Marco de referência
Alinhamento com o cliente
Alinhamento com o serviço
Conformidade
Recomendações
Observações
Aplicabilidade

- Avaliação
- Esquema de Certificação
- Terminologia comum
- Conformidade
- Abordagem consistente
- Foco no cliente
- Abordagem factual para tomada de decisões
- Consenso da indústria
- Serviço de TI (Gerenciamento)
- Controle da direção
- Relacionamento mutuamente benéfico com fornecedores
- Grupos de trabalho naturais
- Objetivos
- Baseado em processos
- Normas de qualidade
- Relação com modelos (neutra)
- Definição de escopo
- Provedor de serviços

- 3 As especificações de qualidade para o Gerenciamento de Serviços de TI
- 3.1 Compreensão das especificações de qualidade para o Gerenciamento e a Melhoria dos Processos de GSTI
 - Critérios de auditoria / escopo
 - Programa de auditoria
 - Auditor
 - Conscientização
 - Orçamento
 - Requisitos do negócio
 - Resultados de negócio
 - Capacitação
 - Políticas e princípios corporativos
 - Ações corretivas
 - Ciclo de vida de Deming
 - Evidência
 - Imparcialidade
 - Interfaces
 - Problemas
 - Escopo do GSTI
 - Responsabilidade da direção
 - Sistema de gestão
 - Monitor
 - Serviços novos / modificados
 - Não obediência / Não conformidade
 - Objetividade
 - Metodologia “Plan-Do-Check-Act” (PDCA)
 - Intervalos planejados
 - Política
 - Ações preventivas
 - Procedimento
 - Integrações do processo

- Proprietário do processo
- Desempenho do processo
- Ações de remediação
- Recursos
- Responsabilidades / papéis
- Riscos
- Responsável Sênior
- Capacitação em Gerenciamento de Serviço
- Objetivos do Gerenciamento de Serviço
- Política / plano de Gerenciamento de Serviço
- Requisitos do Gerenciamento de Serviço
- Análise crítica do Gerenciamento de Serviço
- Serviço (qualidade)
- Competências (da equipe)
- Continuidade da equipe
- Rotatividade da equipe
- Satisfação das equipes e pessoas
- Ferramentas

- 3.2 Compreensão das especificações de qualidade para o Controle dos Serviços de TI
 - Ambiente de testes de aceitação
 - Acordo
 - Construir e testar liberações
 - Plano de gerenciamento da configuração e de mudanças
 - Programação de mudanças e liberações
 - Mudança (Gerenciamento)
 - Encerramento de um serviço
 - Componente
 - Controle da configuração
 - Verificação / auditoria de configuração
 - Registros de configuração
 - Contrato
 - Mudanças orçadas
 - Deficiências
 - Itens de configuração digitais
 - Distribuição
 - Bibliotecas eletrônicas
 - Mudança emergencial
 - Liberação emergencial
 - Contabilização financeira de ativos
 - Configurações da infra-estrutura
 - Instalação
 - Integridade
 - Força de trabalho
 - Cópias-mestre
 - Empacotamento
 - Revisão Pós-Implementação (RPI)
 - Proposta
 - Requisitos de recrutamento
 - Liberação (Gerenciamento)

- Data da liberação
- Anotações da liberação
- Plano de liberação
- Política de liberação
- Critérios de aceitação do serviço
- Mudanças de serviço e infra-estrutura
- Componentes de serviço
- Habilidades adquiridas
- Requisitos de treinamento

- 3.3 Alinhamento entre a TI e o Negócio
 - Contabilidade
 - Requisitos de Disponibilidade e Continuidade do Serviço
 - Orçamento
 - Orçamento e Contabilização para Serviços de TI
 - Diretrizes de negócio
 - Plano de negócios
 - Gerenciamento do Relacionamento com o Negócio
 - Satisfação do cliente
 - Definição / processo de reclamações
 - Conformidade
 - Contrato (gerenciamento)
 - Disputa contratual (gerenciamento)
 - Obrigações contratuais
 - Requisitos contratuais
 - Custos diretos
 - Disponibilidade fim-a-fim
 - Escalada
 - Acordo formal
 - Ativos (de TI)
 - Fornecedor líder
 - Níveis de serviço
 - Licenças
 - Indisponibilidade
 - Acordo de Nível Operacional (ANO)
 - Custos fixos
 - Tempos de resposta
 - Análise da satisfação
 - Reclamação do serviço
 - Gerenciamento de Nível de Serviço
 - Nível de serviço (meta)
 - Desempenho do serviço
 - Relato de serviço (padrão)
 - Análise crítica de serviço
 - Escopo do serviço
 - Atualização de serviço
 - Partes interessadas
 - Fornecedor subcontratado
 - Contrato de fornecedor

- Gerenciamento de Fornecedores
- Pesquisa
- Informação de tendência
- Contrato de Apoio (CA)
- Características da carga de trabalho

3.4 Compreensão das especificações de qualidade para a Entrega dos Serviços de TI

- Direitos de acesso
- Plano de Disponibilidade e Continuidade de Serviço
- Requisitos de Disponibilidade e Continuidade de Serviço
- Gerenciamento da Disponibilidade
- Gerenciamento da Capacidade
- Modelo de capacidade
- Plano de capacidade
- Avaliação do registro de mudança
- Lista de contatos
- Testes de continuidade
- Opções orçadas
- Capacidade atual e prevista
- Disponibilidade fim-a-fim
- Mudança externa
- Gerenciamento da Segurança da Informação
- Política de segurança da informação
- Seguro
- ISO/IEC 27001
- Níveis de serviço
- Indisponibilidade
- Desempenho
- Análise de previsão
- Tempos de resposta
- Avaliação de risco
- Falha de segurança
- Controle de segurança / acordos
- Incidente de segurança
- Risco de segurança
- Capacidade do serviço
- Gerenciamento da Continuidade do Serviço
- Desempenho do serviço
- Recursos compartilhados
- Limites de capacidade
- Informação de tendência
- Ajuste

3.5 Compreensão das especificações de qualidade para o Suporte aos Serviços de TI

- Impacto (no negócio)
- Classificação
- Interrupção
- Encerramento formal
- Incidente (Gerenciamento)
- Erros conhecidos

- Priorização
- Identificação pro - ativa
- Problema (Gerenciamento)
- Resolução de problema
- Requisição de Serviço
- Análise de tendência
- Causa-raiz de um problema

- 4 O código de prática para o Gerenciamento de Serviços de TI
- 4.1 Compreensão das melhores práticas para o Controle dos Serviços de TI
 - Melhor prática
 - Conformidade
 - Auditoria externa
 - Constatação
 - Auditoria de primeira parte
 - Padronização da infra-estrutura
 - Auditoria interna
 - Reunião de contato
 - Observação
 - Registros de controle de processo
 - Círculo de qualidade
 - Recomendação
 - Programação de recursos
 - Auditoria de segunda parte
 - Nível sênior
 - Melhoria de serviço (metas)
 - Esquema de sugestão
 - Auditoria de terceira parte

- 4.2 Compreensão das melhores práticas para o Controle dos Serviços de TI
 - Responsabilidade
 - Auditabilidade
 - Monitoração da disponibilidade
 - Plano de reversão
 - Biblioteca de Software Definitivo (BSD)
 - Recuperação de desastre
 - Ambiente distribuído
 - Relatórios de projeções futuras
 - Montagens de hardware
 - Implementador
 - Serviço perdido / com qualidade menor
 - Relatórios de interrupções
 - Relatórios proativos
 - Relatórios reativos
 - Controles de liberação
 - Pacote de liberação
 - Aceite de liberação
 - Verificação e aceitação da liberação
 - Implantação (planejamento)
 - Catálogo de serviços

- Plano de Continuidade de Serviço
 - Estratégia de Continuidade do Serviço
 - Disciplina de Gerenciamento de Serviço
 - Recuperação do serviço
 - Carga de trabalho do serviço
 - Planos separados
 - Documentos de suporte
 - Serviços de suporte
 - Interface de sistema
 - Infra-estrutura (técnica)
 - Rastreabilidade (matriz)
 - Parte não-autorizada
 - Variação
 - Limites de carga de trabalho
- 4.3 Compreensão das melhores práticas para o Alinhamento entre a TI e o Negócio
- Contabilização
 - Alinhamento
 - Orçamento
 - Planos de Negócio
 - Requisitos de Negócio
 - Elogios
 - Entidades representativas
 - Catálogo de Serviços
 - Definição de serviço
 - Relatórios de Serviço
 - ANS
 - Parte interessada
 - Padrão
- 4.4 Compreensão das melhores práticas para a Entrega dos Serviços de TI
- Análise
 - Plano de Disponibilidade
 - Plano de Capacidade
 - Modelagem
 - Monitoração
 - Política
 - Controles de Segurança
 - Política de Segurança
 - Riscos de Segurança
 - Capacidade do Serviço
 - Plano de Continuidade do Serviço
 - Plano de Teste
 - Resultados de Teste
 - Ajuste
- 4.5 Compreensão das melhores práticas para o Suporte aos Serviços de TI
- Gerenciamento do Ciclo de Vida do Incidente
 - Base de Conhecimento

Incidente grave
Análise crítica de problema
Rastreamento
Urgência
Solução de contorno

Literatura

Literatura

Tieneke Verheijen
Introduction to ISO/IEC 20000
Zaltbommel, van Haren Publishing, 2008
ISBN 978 90 87530 81 5

Literatura adicional

Dr. Jenny Dugmore and Shirley Lacey
Achieving ISO/IEC 20000.
England, BSi, 2006

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

CobiT™ is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

CMMI® is a registered trademark of Carnegie Mellon University.

Six Sigma® is a registered trademark and service mark of Motorola, Inc.