



---

EXIN IT Service Management

Specialist

baseado na ISO/IEC 20000

---

Guia de Preparação

---

Edition June 2016



**IT SERVICE  
MANAGEMENT**  
ISO  
IEC **20000**

Copyright © 2016 EXIN

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser publicada, reproduzida, copiada ou armazenada num sistema de processamento de dados ou transmitida em qualquer forma por impressão, impressão de fotos, microfilme, ou quaisquer outros meios sem permissão por escrito do EXIN.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

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.

# Conteúdo

1. Visão Geral	4
2. Requisitos para o exame	8
3. Lista de conceitos básicos	11
4. Literatura	18

# 1. Visão Geral

EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000 (ITSM20SP.PR)

## Resumo

O gerenciamento de serviços de TI descreve a elaboração, a entrega, o suporte e o aprimoramento dos serviços relacionados com TI para oferecer suporte aos resultados do negócio. A norma internacional de Gerenciamento de Serviços de TI, ISO/IEC 20000:2011, deixa claro o que é essencial: é preciso definir e concordar com as exigências do serviço, planejar os recursos para atender aos resultados do negócio, oferecer suporte à entrega dos serviços e proporcionar valor ao cliente e ao prestador dos serviços. A norma é uma fonte de suporte importante para organizações que quiserem certificar seu sistema de gerenciamento de acordo com essa norma, mas também para as organizações que queiram apenas implementar um sistema de gerenciamento de serviços enxuto e de bom senso.

O certificado de Gerenciamento de Serviços de TI – Specialist (IT Service Management Specialist) descreve especificamente as atividades práticas e as competências do membro com nível de Specialist de uma organização de TI. Este conjunto de habilidades se baseia no conhecimento dos fundamentos, utilizando as informações de alto nível adquiridas no curso Foundation (Fundamentos) e proporcionando maior profundidade e contexto prático. O Specialist tem uma visão muito mais 'global' da norma bem como das atividades diárias necessárias para manter ou efetuar a implementação da norma ISO/IEC 20000. O Gerente Expert tem as competências para fornecer a orientação e as instruções necessárias para as atividades do Associado, bem como conduzir e gerenciar o programa de Gerenciamento de Serviços.

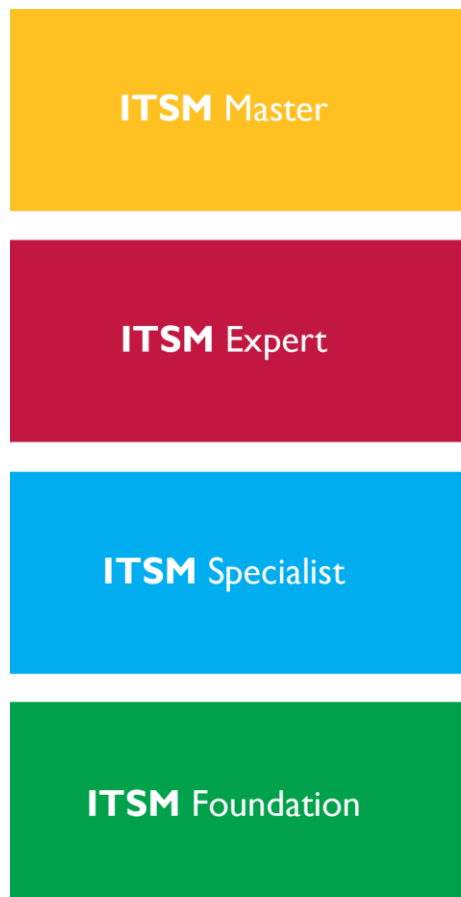
Portanto, o foco categórico do Specialist é instalar, planejar, fazer e verificar as atividades do ciclo PDCA de Deming e oferecer suporte a os elementos de auditoria e aprimoramento (ACT). Naturalmente, todas as atividades estariam sob a orientação e supervisão do Gerente Expert para assegurar que os resultados do trabalho estejam de acordo com a missão e a visão da organização e também com os requisitos da norma.

Os tópicos do curso Specialist são:

- Oferecer suporte às atividades de planejamento que envolvem a implementação formal de um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) e os processos de gerenciamento de serviços
- Oferecer suporte às atividades de elaboração e transição dos serviços
- Gerenciar as atividades contínuas que envolvem o SGS, os processos de gerenciamento de serviços e a entrega de serviços
- Elaborar e implementar políticas e atividades que orientem as atividades organizacionais que oferecem suporte à entrega dos serviços
- Monitorar, medir e reportar o SGS, os processos de gerenciamento de serviços e o desempenho dos serviços
- Definir e oferecer suporte às atividades de melhoria

## Contexto

### Programa de Qualificação



O Certificado de Gerenciamento de Serviços de TI Specialist é parte do programa de qualificação do EXIN denominado ITSM com base na ISO / IEC 20000 e é um pré-requisito para os exames do programa de qualificação de Expert.

### **Público alvo**

ITSM Specialist é destinado para aqueles profissionais que estão envolvidos de forma prática em:

- Implantação, melhoria ou garantia de qualidade dos processos de prestação de serviços
- Implantação ou melhoria do sistema de gestão
- Coordenação de áreas de prestação de serviço

E / ou

- Reporte de desempenho e eficácia do gerenciamento de serviços

Papéis específicos podem incluir:

- Assistente do Gerente de Serviços
- Gestor de equipe no departamento de TI
- Membro da equipe de Qualidade
- Expert júnior
- Gerente de Produto
- Líder do projeto em programas de melhoria do serviço

### **Pré-requisitos**

- O Certificado de ITSM Foundation com base na norma ISO / IEC 20000 ou equivalente.
- Participação no curso de formação ITSM Specialist, em uma entidade de treinamento credenciada pelo EXIN (ATP), inclusive tendo cumprido com êxito os três (3) trabalhos práticos, como parte do curso.

### **Tipo de exame**

Web based ou em papel com questões de múltipla escolha

### **Carga de estudo indicada**

120 horas

### **Avaliação no curso**

O candidato deve ter realizado com sucesso três (3) tarefas práticas

1. Tarefa de planejamento da prestação dos serviços
2. Tarefa de gerenciamento da prestação dos serviços
3. Tarefa de mensuração, monitoramento e relatório sobre a prestação dos serviços

O estudo de caso I3C tem a finalidade de treinamentos e não faz parte do exame.

### **Tempo previsto para o exame**

120 minutos

### **Detalhes exame**

Número de questões:	60
Pontuação mínima exigida:	65% (39 de 60)
Livro aberto / consultas:	não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	não

### **Perguntas do simulado**

Uma amostra de exame está disponível através de seu provedor de treinamento credenciado.

## Treinamento

### Tamanho do grupo

O número máximo de participantes do curso é 16.  
*(Não aplicável para treinamento on-line ou por computador)*

### Horas de contacto

O número mínimo de horas de (treinamento) para o curso é de 21. Esse número inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas para um curto café. Não estão incluídos nesta carga horária: lição de casa, a logística relacionada com a sessão de exames, a sessão de exame e o intervalo de almoço.

### Provedores de treinamento

Uma lista de provedores de treinamento credenciados pode ser encontrada no site do EXIN:  
<http://www.exin.com>

## 2. Requisitos para o exame

Os requisitos do exame estão especificados no caderno de exame. A tabela a seguir lista os tópicos de cada módulo (os requisitos do exame). O peso dos diferentes tópicos do exame é expresso como uma porcentagem do total.

Requerimento de Exame	Especificação de Exame	Peso (%)
<b>1. Planejamento da prestação de serviços</b>		<b>35</b>
	1.1 Planejar o sistema de gerenciamento de serviços (SGS)	10
	1.2 Planejar a elaboração e a transição de serviços novos ou alterados	5
	1.3 Planejar os processos de gerenciamento de serviços	10
	1.4 Planejar as funções e responsabilidades	10
<b>2. Gerenciar a prestação de serviços</b>		<b>30</b>
	2.1 Definir e implementar políticas e objetivos	10
	2.2 Gerenciar os processos de gerenciamento de serviços	10
	2.3 Manter o SGS	10
<b>3. Medir, monitorar e reportar sobre a prestação de serviços</b>		<b>30</b>
	3.1 Medir, monitorar e reportar o desempenho do serviço	10
	3.2 Medir, monitorar e reportar o SGS	10
	3.3 Medir, monitorar e reportar os processos de gerenciamento de serviço	10
<b>4. Melhorar a prestação de serviços</b>		<b>5</b>
	4.1 Definir as melhorias	5
<b>Total</b>		<b>100</b>



## Especificações do exame

### 1. Planejamento da prestação de serviços (35%)

- 1.1 Planejar o sistema de gestão de serviços (SGS) (10%)
  - O candidato, utilizando o ciclo PDCA, deve:
    - 1.1.1 Planejar e documentar, em um nível elevado, um SGS
    - 1.1.2 Planejar e documentar o sistema de gerenciamento de documentação
    - 1.1.3 Planejar e documentar o alinhamento do SGS para suportar os processos de negócio
    - 1.1.4 Planejar e documentar a governança do processo do SGS
- 1.2 Planejar a elaboração e a transição de serviços novos ou alterados (5%)
  - O candidato deve:
    - 1.2.1 Planejar e documentar, em um nível elevado, às atividades de melhoria dos serviços apropriados (compilação das exigências, elaboração e transição)
- 1.3 Planejar os processos de gerenciamento de serviços (10%)
  - O candidato deve:
    - 1.3.1 Planejar e documentar as atividades dos processos de entrega do Serviço
    - 1.3.2 Planejar e documentar as atividades dos processos de Relacionamento
    - 1.3.3 Planejar e documentar as atividades dos processos de Resolução
    - 1.3.4 Planejar e documentar as atividades dos processos de Controle
- 1.4 Planejar as funções e responsabilidades (10%)
  - O candidato deve:
    - 1.4.1 Definir as funções e responsabilidades no SGS incluindo as atividades de elaboração e transição e processos associados
    - 1.4.2 Definir as habilidades e competências para todas as funções do SGS

### 2. Gerenciar a prestação de serviços (30%)

- 2.1 Definir e implementar políticas e objetivos (10%)
  - O candidato deve:
    - 2.1.1 Criar, documentar e manter as políticas combinadas, incluindo riscos e objetivos no SGS
    - 2.1.2 Criar o plano de comunicação para as políticas e objetivos
- 2.2 Gerenciar os processos de gerenciamento de serviços (10%)
  - O candidato deve:
    - 2.2.1 Implementar e manter os processos de entrega dos Serviços
    - 2.2.2 Implementar e manter os processos de Relacionamento
    - 2.2.3 Implementar e manter os processos de Resolução
    - 2.2.4 Implementar e manter os processos de Controle
- 2.3 Manter o SGS (10%)
  - O candidato deve:
    - 2.1.1 Manter a aceitação das definições e competências das funções
    - 2.1.2 Manter o sistema de gerenciamento de documentação
    - 2.1.3 Manter o alinhamento do SGS para suporte dos processos de negócios
    - 2.1.4 Manter a governança do processo no SGS

### **3. Medir, monitorar e reportar sobre a prestação de serviços (30%)**

#### **3.1 Medir, monitorar e reportar o desempenho do serviço (10%)**

O candidato deve:

- 3.1.1 Detectar, avaliar e analisar as metas de desempenho combinadas (10%)
- 3.1.2 Elaborar relatórios sobre o serviço combinado
- 3.1.3 Monitorar e reportar sobre os riscos no SGS

#### **3.2 Medir, monitorar e reportar o SGS (10%)**

O candidato deve:

- 3.2.1 Contribuir com o programa de auditoria interna
- 3.2.2 Contribuir com a análise de gerenciamento do SGS, incluindo coleta de dados
- 3.2.3 Contribuir com o exame dos controles de governança no SGS

#### **3.3 Medir, monitorar e reportar sobre os processos de gerenciamento de serviços (10%)**

O candidato deve:

- 3.3.1 Medir, monitorar e reportar os processos de entrega dos Serviços
- 3.3.2 Medir, monitorar e reportar os processos de Relacionamento
- 3.3.3 Medir, monitorar e reportar os processos de Resolução
- 3.3.4 Medir, monitorar e reportar os processos de Controle

### **4. Melhorar a Prestação de Serviços (5%)**

#### **4.1 Definir as melhorias (5%)**

O candidato deve:

- 4.1.1 Contribuir para a identificação de não-conformidades
- 4.1.2 Contribuir para as atividades de melhorias contínuas no SGS

### 3. Lista de conceitos básicos

Este capítulo contém os termos com os quais os candidatos devem estar familiarizados. Os termos são listados em ordem alfabética.

O conhecimento isolado destes termos não é suficiente para a realização do exame. O candidato precisa compreender os conceitos e ser capaz apresentar exemplos:

Accessibility	Acessibilidade
Accountability	Responsabilidade
Accounting	Contabilidade
Activities	Atividades
Alignment	Alinhamento
Alignment of agreements	Alinhamento de acordos
Annual service report	Relatório anual de serviço
Annual Trend	Tendência anual
Architecture	Arquitetura
Assessment	Avaliação
Assessment of improvement	Avaliação da melhoria
Audit	Auditar
Audit procedures	Procedimentos de auditoria
Audit readiness	Prontidão de auditoria
Audit report	Relatório de auditoria
Auditing	Auditoria
Authority	Autoridade
Availability	Disponibilidade
Balanced scorecard	Balanced scorecard
Baseline	Linha de base
Budgeting	Orçamento
Budgeting & accounting for services	Orçamentação e contabilização de serviços
Budgeting & accounting policy	Orçamento e política contábil
Business	Negócio
Business benefit	Benefício do negócio
Business impact analysis (BIA)	Análise do impacto nos negócios (AIN)
Business need	Necessidade do negócio
Business priority	Prioridade do negócio
Business relationship management	Gerenciamento de relações de negócios
Business relationship manager	Gerente de relações de negócios
Business requirements	Requisitos de negócio
Call	Chamada
Call center	Central de Serviços - Call Center
Call type	Tipo de chamada
Capacity management	Gerenciamento da capacidade
Capital expenditure	Despesas de capital
Catalogue	Catálogo
Certification audit	Auditoria de certificação
Certification scheme	Esquema de certificação
Change advisory board (CAB)	Conselho Consultivo de Mudança (CCM)

Change management	Gestão da mudança
Change request	Solicitação de mudança
Change schedule	Escalonamento da Mudança
Classification	Classificação
Classified	Classificado
Coaching	Treinamento
Communication	Comunicação
Communication method	Método de comunicação
Communication plan	Plano de comunicação
Competence	Competência
Competency matching	Competência adequada
Complaint	Queixa, reclamação
Compliance	Conformidade
Compliance report	Relatório de conformidade
Confidentiality	Confidencialidade
Configuration item (CI)	Item de configuração (IC)
Configuration management	Gerenciamento da configuração
Configuration management database (CMDB)	Base de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC)
Configuration verification	Verificação da configuração
Conflict of priorities	Conflito de prioridades
Consolidating roles	Consolidação de papéis
Consolidation	Consolidação
Continual improvement	Melhoria contínua
Continual Professional development (CPD)	Desenvolvimento profissional contínuo (DPC)
Continual service improvement	Melhoria de Serviço Continuada
Continual service improvement plan	Plano de melhoria contínua de Serviço
Continual service improvement process	Processo de melhoria contínua de Serviço
Contract manager	Gestor do contrato
Contract termination (early)	Rescisão do contrato antecipada
Contract termination (expected end of contract)	Rescisão do contrato (fim esperado do contrato)
Contractual dispute	Disputa contratual
Controlled acceptance test	Teste de aceitação controlada
Corrective action	Ação corretiva
Cost	Custo
CRAMM (CCTARisk Analysis and Management Method)	CRAMM(CCTA Análise de Risco e Método de Gestão)
Critical success factors (CSFs)	Fatores críticos de sucesso (FCS)
Customer	Cliente
Customer dissatisfaction	Insatisfação do cliente
Customer satisfaction	Satisfação do cliente
Defined objectives	Objetivos definidos
Definitive Hardware Store (DHS)	Depósito de Hardware Definitivo (DHS)
Definitive Media Library (DML)	Biblioteca de Mídia Definitiva (DMD)
Degree of control	Grau de controle
Demand management	Gerenciamento da demanda
Deming cycle (PDCA)	Ciclo de Deming (PDCA)
Dependency	Dependência
Design	Desenho ou projeto
Detection	Detecção
Diagnostic scripts	Scripts de diagnóstico

Document management system	Sistema de gestão documental
Document(s)	Documento
Documentation management	Gerenciamento da documentação
Effective communication	Comunicação eficaz
Efficiency	Eficiência
Emergency change	Mudança emergencial
Empowerment	Empowerment
End users	Usuários finais
Escalation thresholds	Limites de escalonamento
Event	Evento
Event management	Gestão de eventos
Evidence	Evidência
Exception report	Relatório de exceção
Expanded incident lifecycle	Ciclo de vida do incidente expandido
Finance analyst	Analista de Finanças
Finance manager	Gerente financeiro
Finance models	Modelos de financiamento
Firewall	Firewall
First-line support	Apoio de primeira linha
Fit for purpose reporting	Pronto para relatar
Forecast	Previsão
Forward Schedule of Change (FSC)	Programação das Futuras Mudanças
Framework	Framework
Function	Função
Functional configuration audit	Auditoria de configuração funcional
Governance	Governança
Help desk	Help Desk
Holistic view	Visão Holística
Identifiable components	Componentes identificáveis
Identification	Identificação
Identity	Identidade
Impact	Impacto
Impact analysis	Análise de Impacto
Impact assessment	Avaliação de impacto
Implementation	Implementação
Incentives	Incentivos
Incident&service request management	Gerenc Incidente e de requisições de serviços
Incident closure	Fechamento incidente
Incident manager	Gerente de incidente
Incident matching	Incidente correspondente
Information assets	Ativos de informação
Information flow	Fluxo de informações
Information security management	Gestão de segurança da informação
Integrated approach	Abordagem integrada
Integrity	Integridade
Interested party	Parte interessada
Interfaces	Interfaces
Internal department	Departamentos Internos
Internal group	Grupo interno
Ishikawa diagram	Diagrama de Ishikawa
Kepner & Tregoe analysis	Análise Kepner & Tregoe

Key performance indicators (KPIs)	Indicadores chave de desempenho (KPIs)
Key stakeholders	Parte interessada chave
Knowledge base	Conhecimento chave
Knownerror	Erro Conhecido
Known error database (KEDB)	Base de dados de Erros Conhecidos
Lead supplier	Fornecedor líder ou chave
Major assets	Ativos principais
Major incident	Incidente grave
Major incident manager	Gerente de incidente grave
Major incident review	Revisão incidente grave
Major problem	Problema grave
Major problem review	Revisão do problema grave
Management responsibility	Responsabilidade de gestão
Maturity	Maturidade
Mean time between failures (MTBF)	Tempo médio entre falhas – (TMEF) - (MTBF)
Mean time between service incidents (MTBSI)	Tempo médio entre incidentes de serviço- (TMEIS) – (MTBSI)
Mean time to repair (MTTR)	Tempo médio para reparo - (TMPR) - (MTTR)
Mean time to restore service (MTRS)	Tempo médio p/ restaurar serviço –TMRS (MTRS)
Measure	Medida
Media (anytype)	Media (qualquer tipo)
Metrics	Métrica
Mitigation	Mitigação
Monitor	Monitorar
Monthly service report	Relatório mensal de serviço
Negotiation	Negociação
Non-compliance	Não conformidade
Non-conformance	Não conformidade
Non-conformities	Não conformidades
Objective assessment	Avaliação objetiva
Operation All expenditure	Despesas operacionais
Operational level agreements (OLAs)	Acordos de nível operacional (OLAs)
Organization chart	Organograma
Organization structure	Estrutura/matriz organizacional
Outsourcing	Terceirização
Owner	Proprietário
Ownership	Propriedade
Package release	Pacote de Liberação
Pareto analysis	Análise de Pareto
Peak	Pico
Performance review	Avaliação de desempenho
Plan, do, check, act	Planejar, fazer, verificar, agir
Policy	Política
Post-implementation review (PIR)	Revisão pós-implementação (PIR)
Preventiveaction	Ação preventiva
Previous/existing process issues	Questões de Processos Anteriores / existentes
Priority	Prioridade
Pro-active problem management	Gerenciamento de problema pró-ativo
Probability	Probabilidade
Problem	Problema
Problem closure	Fechamento do problema

Problem management	Gerenciamento de problemas
Problem manager	Gerente de problemas
Procedure	Procedimento
Process	Processo
Process design	Desenho do processo
Process effectiveness	Eficácia do processo
Process efficiency	Eficiência do processo
Process importance	Importância processo
Process improvement	Melhoria de processo
Process integration	Integração de processo
Process manager	Gerente de processo
Process maturity	Maturidade de processo
Process owner	Proprietário de processo
Quality	Qualidade
Quality of information	Qualidade da Informação
Quarterly service report	Relatório de serviço trimestral
Quarterly trend	Tendência trimestral
RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed)	RACI - (Responsável, Proprietário, Consultado Informado)
Re-active problem management	Gerenciamento de problemas reativo
Record(s)	Registro
Recover	Recuperar
Recruitment	Recrutamento
Relationships	Relacionamento
Release and deployment management	Liberação e gestão de implantação
Release distribution	Distribuição da liberação
Release management	Gerenciamento da Liberação
Release packaging	Pacote da liberação
Release scheduling	Programação de liberação
Release sign off	Finalização da liberação
Repair	Reparação
Report(s)	Relatório
Reporting tools	Ferramentas de relatórios
Request for change (RFC)	Requisição de mudança – (RDM)
Request fulfillment	Requisição ou Solicitação de Serviço
Resource management	Gestão de recursos
Restore	Restaurar
Reversed change	Mudança revertida
Review	Revisão
Review plan	Plano de revisão/análise crítica
Review session	Sessão de revisão/análise crítica
Risk management	Gestão de riscos
Risk of failure	Risco de falha
Risks	Riscos
Role allocation	Alocação de papel
Role definition	Definição de papel
Role guides	Guia de Papéis
Role integration	Integração de papéis
Root cause analysis	Análise de causa raiz
Scheduled implementation	Implementação programada
Scope	Escopo

Scripts	Scripts
Second line support	Suporte de segunda linha
Security management	Gerenciamento da segurança
Security risk assessment	Avaliação de risco de segurança
Service	Serviço
Service availability	Disponibilidade do serviço
Service capabilities	Capacidades de serviço
Service catalogue	Catálogo de serviços
Service commitments	Compromissos de serviço
Service component	Componente de serviço
Service continuity & availability management	Gerenciamento da continuidade e disponibilidade de serviço
Service credits	Créditos de serviço
Service criticality	Criticidade serviço
Service delivery	Entrega de serviços
Service desk	Central de serviço - servicedesk
Service hours	Horas de serviço
Service improvement	Melhoria dos serviços
Service improvement plan (SIP)	Plano de melhoria de serviço – (PMS)
Service level	Nível de serviço
Service level agreement (SLA)	Acordo de nível de serviço – (ANS)
Service level alignment	Alinhamento de nível de serviço
Service level management	Gerenciamento de nível de serviço
Service level manager	Gerente de nível de serviço
Service level requirements	Requerimentos de nível de serviço
Service level thresholds	Limites de nível de serviço
Service management	Gerenciamento de Serviço
Service management plan	Plano de gerenciamento de serviço
Service management system	Sistema de gerenciamento de serviço
Service penalties	Penalidades de serviço
Service provider	Provedor de serviços
Service provider impact	Impacto do prestador de serviço
Service quality	Qualidade de serviço
Service report catalogue	Catálogo de relatórios de serviço
Service reporting analyst	Analista de relatórios de serviço
Service reporting manager	Gerente de relatórios de serviços
Service reportingprocess	Processo de relatórios de serviço
Service reporting tools	Ferramentas de relatórios do serviço
Service request	Solicitação de serviço
Single point of contact	Ponto único de contato
Source of information	Fonte de informação
Staff capability	Capacidade do pessoal
Staff competency	Competência do pessoal
Staff recruitment	Recrutamento de pessoal
Staff resources	Recursos humanos
Stakeholder analysis	Análise das partes interessadas
Stakeholder matrix	Matriz de partes interessadas
Standard change	Mudança padrão
Status of incident resolution	Status de resolução de incidentes
Status of problem resolution	Status de resolução de problemas
Sub-contracted supplier	Fornecedor Sub-contratado



Sub-contractor	Sub-contratante
Subjective assessment	Avaliação subjetiva
Success criteria	Critérios de sucesso
Supplier	Fornecedor
Supplier impact	Impacto do fornecedor
Supplier management	Gerenciamento de fornecedores
Supplier manager	Gerente de fornecedor
Support hours	Horas de suporte
Surveillance audit	Auditoria de vigilância
SWOT-analysis (Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats)	Análise SWOT – (Forças, fraquezas, oportunidade e ameaças)
Target	Alvo
Target audience	Público - alvo
Tasks	Tarefas
Teamwork	Trabalho em equipe
Technical strategy	Estratégia técnica
Technical support groups	Grupos técnicos de apoio
Thirdline support	Suporte de terceiro nível
Timeliness of information	Oportunidade da informação
Tolerance	Tolerância
Tools	Ferramentas
Touch points	Pontos de contato
Transition	Transição
Trends	Tendências
Through	Através
Underpinning contracts (UCs)	Contratos de Apoio (CAs)
Urgency	Urgência
User	Usuário
Version control	Controle de Versão
Workaround	Solução de Contorno
Workload management	Gerenciamento de Carga de Trabalho

## 3. Literatura

- A** ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-1:2011(E) Part 1: Service management system requirements**  
Switzerland, ISO, 2011  
ISO/IEC 20000-1:2011(E)
- B** ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-2:2012(E) Part 2: Guidance on the application of service management systems**  
Switzerland, ISO, 2012  
ISO/IEC 20000-2:2012(E)
- C** Michael Kunas  
**Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3<sup>rd</sup> Edition**  
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012  
ISBN 978 1 84928 442 4  
e-pdf ISBN 978 1 84928 444 8
- D** James Persse  
**The IT Service Management Process Manual**  
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2012  
eBook ISBN 978-90-8753-018-1

### Literatura adicional

- 1 David Clifford  
**Implementing ISO/IEC 20000: The Roadmap**  
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2008  
ISBN 9 087 53082 X
- 2 Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy  
**Introduction to the ISO/IEC 20000 Series: IT Service Management**  
United Kingdom, BSi, 2011  
ISBN-10: 0580728463  
ISBN-13: 978-0580728464
- 3 Mart Rovers  
**ISO/IEC 20000:2011: A Pocket Guide, 2<sup>nd</sup> Edition**  
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013  
ISBN 978 90 8753 726 5  
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6  
e-pub ISBN 978 90 8753 9733

- 4 **ISO/IEC ISO/IEC 20000-3:2009 (TR) Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000- 1**  
Switzerland, ISO, 2009 ISO/IEC 20000-3:2009 (TR)
- 5 **ISO/IEC ISO/IEC 20000-5:2010 (TR) Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1**  
Switzerland, ISO, 2010 ISO/IEC 20000-5:2010 (TR)

### **Comentário**

A literatura adicional é apenas para referência e aprofundamento do conhecimento. #1 é baseado na ISO/IEC 20000:2005 mas provê um excelente overview sobre como implementar um sistema de gestão de serviços.

## Visão Geral da Literatura

Especificação do Exame	Literatura
1.1	A Seção 4
	B Seção 4
	C Capítulos 5, 6, 7, 8
	D Capítulo 2
1.2	A Seção 5
	B Seção 5
	C Capítulo 9
	D Capítulos 9, 11
1.3	A Seções 6, 7, 8, 9
	B Seções 6, 7, 8, 9 e Anexo A
	C Capítulos 10, 11, 12, 13
	D Capítulos 3 - 14
1.4	A Seções 4.1, 4.4
	B Seções 4.1, 4.4
	C Capítulos 5, 8, 14
	D Seções 3.7, 4.8, 5.7, 6.7, 7.7, 8.7, 9.7, 10.7, 11.7, 12.7, 13.7, 14.6, 15.7
2.1	A Seção 4.5.3
	B Seção 4.5.3
	C Capítulo 8
	D Capítulos 2 - 14
2.2	A Seções 6, 7, 8, 9
	B Seções 6, 7, 8, 9 e Anexo A
	C Capítulos 10, 11, 12, 13
	D Capítulos 3 - 14
2.3	A Seção 4
	B Seção 4
	C Capítulo 8
3.1	A Seção 6.1, 6.2
	B Seção 6.1, 6.2
	C Capítulo 7
	D Capítulo 4
3.2	A Seção 4.5.4
	B Seção 4.5.4
	C Capítulo 8
	D Seções 3.5, 4.7, 5.5, 6.5, 7.5, 8.5, 9.6, 10.5, 11.5, 12.5, 13.5, 14.4
3.3	A Seções 6, 7, 8, 9
	B Seções 6, 7, 8, 9 e Anexo A
	C Capítulos 10, 11, 12, 13
	D Capítulo 15
4.1	A Seção 4.5.5
	B Seção 4.5.5
	C Capítulos 5, 8, 14
	D Capítulos 15, 16

**Notas:**

A menos que esteja especificado de forma contrária, presume-se a cobertura instrucional total da seção dada como referência. Especificações de Exame não estão restritas a uma seção específica da norma (ex: referências cruzadas em outras áreas podem prover explicações adicionais).

## Contato EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

