



**Guia de preparação**

Edição 201907

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019. All rights reserved.  
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



# Conteúdo

1. Visão geral	4
2. Requisitos do exame	7
3. Lista de conceitos básicos	10
4. Literatura	13

# 1. Visão geral

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMF18.PR)

## Escopo

O EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 valida o conhecimento de um profissional sobre:

- a introdução ao gerenciamento de serviços de TI;
- o Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS);
- a operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço.

## Resumo

O gerenciamento de serviços de TI descreve o desenho, a entrega, o suporte e a melhoria dos serviços relacionados a TI para apoiar os resultados de negócio. A norma internacional para gerenciamento de serviços, ISO/IEC 20000-1:2018, define os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS). O SGS deixa claro o que é essencial para gerenciar o ciclo de vida do serviço: é preciso planejar, desenhar, fazer a transição, entregar e melhorar os serviços. Conforme os serviços atendem aos requisitos acordados, valor é entregue aos clientes, usuários e à organização que fornece esses serviços.

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 descreve as principais informações e conceitos para gerenciamento de serviços de TI baseada na ISO/IEC 20000-1:2018. Este módulo desenvolve as habilidades e conhecimentos fundamentais, permitindo a participação em times organizacionais que trabalham no gerenciamento de serviços. A ênfase está no Sistema de Gerenciamento de Serviço e nos processos de gerenciamento de serviços, especificamente, os principais conceitos e a terminologia básica do gerenciamento de serviços de TI baseada na ISO/IEC 20000-1:2018.

A conclusão bem-sucedida do EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 é recomendada para o EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000:2018. O especialista está fortemente focado nas habilidades práticas necessárias para implantar um Sistema de Gerenciamento de Serviço e garantir sua relevância contínua, mantendo e melhorando, conforme necessário, seu alinhamento com a política de gerenciamento de serviços definida e outras políticas e planos organizacionais.

## Contexto

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 faz parte do programa de qualificação EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000:2018.



## Público-alvo

O EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 destina-se a todos que desempenham um papel ou possuem interesse no gerenciamento de serviços de TI.

O público-alvo inclui mas não se limita a:

- gerentes;
- equipes de negócio e supervisão;
- líderes de equipe;
- arquitetos de serviço;
- arquitetos de TI e / ou planejadores;
- consultores de TI;
- gerentes de auditoria de TI / auditores;
- gerentes/colaboradores de segurança de TI;
- gerentes de programas / projetos;
- fornecedores, fornecedores líderes e seus fornecedores subcontratados;
- clientes de provedores de serviço.

## Requisitos para a certificação

- Conclusão bem sucedida do exame EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018.

## Detalhes do exame

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha
Número de questões:	40
Mínimo para aprovação:	65%
Com consulta/anotações:	Não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	Não
Tempo designado para o exame:	60 minutos

As Regras e Regulamentos dos exames EXIN aplicam-se a este exame.

## Nível Bloom

A certificação EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 testa os candidatos nos Níveis Bloom 1 e 2 de acordo com a Taxonomia Revisada de Bloom:

- Nível Bloom 1: Lembrança – depende da recuperação de informações. Os candidatos precisarão absorver, lembrar, reconhecer e recordar.
- Nível Bloom 2: Compreensão – um passo além da lembrança. O entendimento mostra que os candidatos compreendem o que é apresentado e podem avaliar como o material de aprendizagem pode ser aplicado em seu próprio ambiente. Este tipo de pergunta pretende demonstrar que o candidato é capaz de organizar, comparar, interpretar e escolher a descrição correta de fatos e ideias.

## Treinamento

### Horas de contato

A carga horária mínima recomendada para este treinamento é de 14 horas. Isto inclui trabalhos em grupo, preparação para o exame e pausas curtas. Esta carga horária não inclui pausas para almoço, trabalhos extra aula e o exame.

### Indicação de tempo de estudo

60 horas, dependendo do conhecimento pré-existente.

### Provedor de treinamento

Você encontrará uma lista de nossos provedores de treinamento credenciados em [www.exin.com](http://www.exin.com).

## 2. Requisitos do exame

Os requisitos do exame são definidos nas especificações do exame. A tabela a seguir lista os tópicos (requisitos do exame) e subtópicos (especificações do exame) do módulo.

Requisitos do exame	Especificações do exame	Peso
<b>1. Introdução ao gerenciamento de serviços de TI</b>		<b>15%</b>
	1.1 Principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI	10%
	1.2 Principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018	5%
<b>2. O Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)</b>		<b>30%</b>
	2.1 Elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço	15%
	2.2 Principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço	15%
<b>3. A operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço</b>		<b>55%</b>
	3.1 Processos de portfólio de serviços (gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de ativos, gerenciamento de configuração)	5%
	3.2 Processos de relacionamento e acordo (gerenciamento de relações de negócio, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores)	10%
	3.3 Processos de oferta e demanda (orçamento e contabilização para serviços, gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade)	5%
	3.4 Processos de desenho, construção e transição de serviços (gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação)	10%
	3.5 Processos de resolução e cumprimento (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, gerenciamento de problemas)	15%
	3.6 Processos de garantia de serviço (gerenciamento de disponibilidade de serviço, gerenciamento de continuidade de serviço, gerenciamento de segurança da informação)	10%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>

## Especificações do exame

### 1 Introdução ao gerenciamento de serviços de TI

#### 1.1 Principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI

O candidato é capaz de...

- 1.1.1 explicar como “Adaptar e Adotar” é usado no gerenciamento de serviços.
- 1.1.2 explicar a diferença entre um serviço de TI e serviços que não são de TI.
- 1.1.3 descrever o valor do gerenciamento de serviços.
- 1.1.4 descrever os princípios da melhoria contínua.

#### 1.2 Principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018

O candidato é capaz de...

- 1.2.1 identificar o objetivo e os benefícios da ISO/IEC 20000.
- 1.2.2 descrever o que é um Sistema de Gerenciamento de Serviço.
- 1.2.3 descrever como as normas de sistema de gerenciamento (NSG) são desenhadas para permitir que as organizações integrem várias NSG.

### 2 O Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)

#### 2.1 Elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço

O candidato é capaz de...

- 2.1.1 explicar como a organização e as partes interessadas afetam o Sistema de Gerenciamento de Serviço.
- 2.1.2 descrever a importância de compreender riscos e oportunidades organizacionais.
- 2.1.3 descrever os objetivos de gerenciamento de serviços.
- 2.1.4 determinar as responsabilidades da liderança.
- 2.1.5 definir princípios gerais de governança.
- 2.1.6 descrever a importância da documentação e dos requisitos básicos para documentação.
- 2.1.7 descrever os requisitos para o gerenciamento de recursos.

#### 2.2 Principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço

O candidato é capaz de...

- 2.2.1 descrever os princípios-chave de produção e implementação de um Sistema de Gerenciamento de Serviço.
- 2.2.2 determinar os requisitos para desenhar, construir e fazer a transição serviços novos ou modificados.
- 2.2.3 descrever os requisitos para monitoramento, medição, análise, avaliação e melhoria de Sistema de Gerenciamento de Serviço e serviços.
- 2.2.4 descrever as atividades de melhoria contínua para o Sistema de Gerenciamento de Serviço e os serviços.

### 3 A operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço

#### 3.1 Processos de portfólio de serviços (gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de ativos, gerenciamento de configuração)

O candidato é capaz de...

- 3.1.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
- 3.1.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.



- 3.2 Processos de relacionamento e acordo (gerenciamento de relações de negócio, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores)  
O candidato é capaz de...
  - 3.2.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
  - 3.2.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.
- 3.3 Processos de oferta e demanda (orçamento e contabilização de serviços, gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade)  
O candidato é capaz de...
  - 3.3.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
  - 3.3.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.
- 3.4 Processos de desenho construção e transição de serviços (gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação)  
O candidato é capaz de...
  - 3.4.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
  - 3.4.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.
- 3.5 Processos de resolução e cumprimento (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, gerenciamento de problemas)  
O candidato é capaz de...
  - 3.5.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
  - 3.5.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.
- 3.6 Processos de garantia de serviço (gerenciamento de disponibilidade de serviço, gerenciamento de continuidade de serviço, gerenciamento de segurança da informação)  
O candidato é capaz de...
  - 3.6.1 descrever os objetivos e requisitos de serviço.
  - 3.6.2 explicar as atividades e aplicação prática para cada processo.

### 3. Lista de conceitos básicos

Este capítulo contém os termos e abreviaturas com que os candidatos devem se familiarizar.

Por favor, note que o conhecimento destes termos de maneira independente não é suficiente para o exame; O candidato deve compreender os conceitos e estar apto a fornecer exemplos.

#### Inglês

accounting  
alignment  
analysis  
assessment  
asset  
audit  
availability  
baseline  
best practice  
budgeting and accounting for services  
business relationship management  
business requirements  
capability  
capacity (management)  
certification  
change (management)  
competence  
compliance  
component  
confidentiality  
configuration item (CI)  
configuration management  
conformity  
continual improvement  
contract  
contractual obligation  
control  
corrective action  
customer  
customer focus  
customer satisfaction  
demand management  
disaster recovery  
documented information  
effectiveness  
efficiency  
emergency change  
escalation  
evaluation  
evidence  
external supplier  
framework  
governance  
impact  
impartiality  
incident (management)

#### Português

contabilização  
alinhamento  
análise  
avaliação  
ativo  
auditoria  
disponibilidade  
linha de base  
melhor prática  
orçamento e contabilização para serviços  
gerenciamento de relações de negócio  
requisitos de negócio  
habilidade  
(gerenciamento de) capacidade  
certificação  
(gerenciamento de) mudanças  
competência  
conformidade  
componente  
confidencialidade  
item de configuração (IC)  
gerenciamento de configuração  
conformidade  
melhoria contínua  
contrato  
obrigação contratual  
controle  
ação corretiva  
cliente  
foco no cliente  
satisfação do cliente  
gerenciamento de demanda  
recuperação de desastre  
informações documentadas  
eficácia  
eficiência  
mudança emergencial  
escalada  
avaliação  
evidência  
fornecedor externo  
framework  
governança  
impacto  
imparcialidade  
(gerenciamento de) incidentes

information security management	gerenciamento de segurança da informação
input	entrada
integrity	integridade
interested party	parte interessada
internal audit	auditoria interna
internal supplier	fornecedor interno
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
IT service management	gerenciamento de serviços de TI
key performance indicator (KPI)	indicador chave de desempenho (KPI)
known error	erro conhecido
management system	sistema de gerenciamento
measurable	mensurável
measurement	medição
monitoring	monitoração
non-availability	indisponibilidade
non-conformity	não-conformidade
objective	objetivo
organization	organização
output	saída
outsource	terceirizar (outsource)
performance	desempenho
plan	planejar
policy	política
priority	prioridade
problem (management)	(gerenciamento de) problemas
problem resolution	resolução de problema
procedure	procedimento
process	processo
record	registro
recovery (plan)	(plano de) recuperação
relationship	relacionamento
release	liberação
release and deployment (management)	(gerenciamento de) liberação e implantação
request for change (RFC)	requisição de mudanças (RDM)
requirement	requisito
responsibility	responsabilidade
restore	restaurar
review	revisar
risk	risco
role	papel
scope	escopo
security control	controle de segurança
service (management)	(gerenciamento de) serviços
service availability (management)	(gerenciamento de) disponibilidade de serviço
service catalog	catálogo de serviços
service component	componente de serviço
service continuity (management)	(gerenciamento de) continuidade de serviço
service continuity strategy	estratégia de continuidade de serviço
service level (management)	(gerenciamento de) nível de serviço
service level agreement (SLA)	acordo de nível de serviço (ANS)
service level target	meta de nível de serviço
service management policy/plan	política/plano de gerenciamento de serviço
service management system	Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)
service provider	provedor de serviço
service report	relatório de serviço
service request	requisição de serviço

service requirement  
subcontracted supplier  
supplier (management)  
supplier contract  
tools  
top management  
transition  
urgency  
user  
value

requisitos de serviço  
fornecedor subcontratado  
(gerenciamento de) fornecedores  
contrato de fornecedor  
ferramentas  
alta direção  
transição  
urgência  
usuário  
valor

## 4. Literatura

### Literatura do exame

O conhecimento necessário para o exame é coberto na seguinte literatura:

- A. ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-1:2018 (EN)**  
Suíça, ISO, 2018  
[www.iso.org](http://www.iso.org)
  
- B. Dolf van der Haven  
**A Guide to ISO/IEC 20000-1:2018 Service Management**  
ITSM Shop Ltd, primeira edição (2018)  
ISBN: 9781912651344 (cópia impressa)  
ISBN: 9781912651351 (eBook)  
Este livro também está disponível como audiolivro.

## Matriz da literatura

Requisitos do exame	Especificações do exame	Bibliografia
<b>1. Introdução ao gerenciamento de serviços de TI</b>		
	1.1 Principais conceitos de gerenciamento de serviços de TI	B: Cap. 2 e 3
	1.2 Principais conceitos envolvendo a ISO/IEC 20000-1:2018	A: Intro, Cap. 1 e 4.4 B: Cap. 3, Anexo B
<b>2. O Sistema de Gerenciamento de Serviço (SGS)</b>		
	2.1 Elementos críticos de um Sistema de Gerenciamento de Serviço	A: Cap. 3.1.13, 4, 5, 6, 7.1-7.5, 8.1 e 8.2.3 B: Cap. 3
	2.2 Principais conceitos do Sistema de Gerenciamento de Serviço	A: Cap. 4.3, 6, 7, 8.2.2, 8.5.2, 9 e 10 B: Cap. 3, 4 e 5
<b>3. A operação do Sistema de Gerenciamento de Serviço</b>		
	3.1 Processos de portfólio de serviços (gerenciamento de catálogo de serviços, gerenciamento de ativos, gerenciamento de configuração)	A: Cap. 8.2.4-8.2.6 B: Cap. 3
	3.2 Processos de relacionamento e acordo (gerenciamento de relações de negócio, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de fornecedores)	A: Cap. 8.3.2-8.3.4 B: Cap. 3
	3.3 Processos de oferta e demanda (orçamento e contabilização para serviços, gerenciamento de demanda, gerenciamento de capacidade)	A: Cap. 8.4.1-8.4.3 B: Cap. 3
	3.4 Processos de desenho, construção e transição de serviços (gerenciamento de mudanças, gerenciamento de liberação e implantação)	A: Cap. 8.5.1 e S8.5.3 B: Cap. 3
	3.5 Processos de resolução e cumprimento (gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições de serviço, gerenciamento de problemas)	A: Cap. 8.6.1-8.6.3 B: Cap. 3
	3.6 Processos de garantia de serviço (gerenciamento de disponibilidade de serviço, gerenciamento de continuidade de serviço, gerenciamento de segurança da informação)	A: Cap. 8.7.1-8.7.3 B: Cap. 3



# Contato EXIN

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

