



**Guia de preparação**

Edição 201606

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.  
EXIN® is a registered trademark.

TMap® is a registered trademark of Sogeti Nederland B.V.

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 Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.PR)

## Escopo

Os tópicos do curso Fundamentos incluem:

- Conceitos básicos de Gerenciamento de Serviços e frameworks de qualidade;
- O Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e do valor e da aplicação do ciclo PDCA;
- Objetivos, atividades e requisitos de qualidade dos processos de gerenciamento de serviços.

## Resumo

O principal objetivo do Guia de Preparação é de identificar os assuntos do exame, requisitos e especificações, bem como o público-alvo para o exame de Foundation in IT Service Management based on ISO/IEC 20000.

O gerenciamento de serviços de TI descreve o desenho, entrega, suporte e melhorias dos serviços relacionados a TI para suportar os resultados do negócio. O padrão internacional para o Gerenciamento de Serviços de TI, ISO 20000:2011, deixa claro o que é essencial: deve-se definir e acordar os requisitos de serviço, planejar os recursos para atender as exigências do negócio, suportar a entrega de serviços e fornecer valor para o cliente e para o provedor de serviço.

O certificado de Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TI descreve as principais informações e conceitos para o Gerenciamento de Serviços de TI baseados na ISO/IEC 20000, bem como suas relações com as outras áreas de gerenciamento de informações. Este curso fornece as habilidades e conhecimentos fundamentais permitindo a participação em equipes de trabalho envolvidas com o Gerenciamento de Serviços. A ênfase está no sistema de gerenciamento de serviços (SGS) e processos de gerenciamento de serviços, especificamente os principais conceitos e terminologias básicas do gerenciamento de serviços de TI baseado na ISO/IEC 20000:2011.

A conclusão bem sucedida do curso de Foundation in IT Service Management based on ISO/IEC 20000 é o pré-requisito necessário para a continuidade dos estudos. Há duas opções: Internal Auditor in IT Service Management based on ISO/IEC 20000 e Specialist in IT Service Management based on ISO/IEC 20000. O Specialist é focado nas atividades de Planejar, Executar e Validar do Ciclo de Deming (PEVA) e suporta os elementos de auditoria e melhoria (Agir) através do SGS. O certificado Specialist é um pré-requisito para o Expert e Master in IT Service Management based on ISO/IEC 20000, os próximos passos no programa de ITSM.

## Contexto

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



## Público-alvo

ITSM Bridge Fundamentos é direcionado a qualquer profissional que tenha certificação em ITIL Fundamentos (qualquer versão anterior) e que deseje explorar outra dimensão contida no Gerenciamento de Serviços. Gerentes

Papéis específicos poderiam incluir:

- Equipes de negócio e supervisão
- Os líderes de equipe
- Os designers de serviço
- Os arquitetos de TI e / ou planejadores
- Os consultores de TI
- Os gerentes de auditoria de TI / auditores
- Os gerentes/funcionários 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 do exame EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 com sucesso.
- Um certificado referente a uma certificação de Gerenciamento de Serviço existente (SIAM™, VeriSM™ ou ITIL).

## Detalhes do exame

Tipo do exame:	Questões de múltipla escolha
Número de questões:	20
Mínimo para aprovação:	65%
Com consulta/anotações:	Não
Equipamentos eletrônicos permitidos:	Não
Tempo designado para o exame:	30 minutos

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

## Nível Bloom

A certificação EXIN EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 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 7 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

30 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>35%</b>
	1.1 Conceitos básicos de Gerenciamento de Serviços de TI	20%
	1.2 Conceitos básicos de Frameworks de Qualidade	15%
<b>2. O Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)</b>		<b>35%</b>
	2.1 Introdução a Sistemas de Gerenciamento	20%
	2.2 Conceitos básicos de Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)	15%
<b>3. Desenho e Transição de Serviço</b>		<b>5%</b>
	3.1 Conceitos básicos de Desenho e Transição de Serviço	5%
<b>4. Os processos de entrega de serviço e seus relacionamentos</b>		<b>5%</b>
	4.1 Os processos de entrega de serviço e seus relacionamentos (Gerenciamento de nível de serviço, Relato de serviço, Gerenciamento de disponibilidade e continuidade de serviço, Orçamento e Contabilização para os serviços, Gerenciamento de capacidade, Gerenciamento de segurança da informação).	5%
<b>5. Os processos de relacionamento e seus relacionamentos</b>		<b>5%</b>
	5.1 Os processos de relacionamento e seus relacionamentos (Gerenciamento de relações de negócio, Gerenciamento de fornecedores.)	5%
<b>6. Os processos de resolução e seus relacionamentos</b>		<b>5%</b>
	6.1 Os processos de resolução e seus relacionamentos (Gerenciamento de incidentes, Gerenciamento de requisição de serviço e Gerenciamento de Problema.)	5%
<b>7. Os processos de controle e seus relacionamentos</b>		<b>10%</b>
	7.1 Os processos de controle e seus relacionamentos (Gerenciamento de mudanças, Gerenciamento de configuração, Gerenciamento de liberação e implantação.)	10%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

## Especificações do exame

### 1 Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI

- 1.1 O candidato compreende os conceitos básicos do Gerenciamento de Serviços de TI  
O candidato é capaz de...
  - 1.1.1 descrever os benefícios e os riscos do gerenciamento de serviços de TI.
  - 1.1.2 Descrever os princípios da melhoria contínua e a utilização do ciclo do PDCA.
- 1.2 O candidato compreende os conceitos básicos em torno dos frameworks de qualidade  
O candidato é capaz de...
  - 1.2.1 identificar o propósito e os benefícios da ISO/IEC 20000.
  - 1.2.2 identificar o propósito e aplicações/públicos da ISO 9001, família ISO/IEC 27000, ITIL, COBIT, Six Sigma, CMMI for Services, Green IT, Cloud, Tmap NEXT®.

### 2 Sistema de Gerenciamento de Serviços

- 2.1 O candidato conhece o sistema de gerenciamento para o gerenciamento de serviços  
O candidato é capaz de...
  - 2.1.1 descrever porque e quais papéis são necessários.
  - 2.1.2 descrever o objetivo do sistema de gerenciamento de serviços.
  - 2.1.3 descrever as responsabilidades gerais do gerenciamento.
  - 2.1.4 descrever os princípios gerais de governança.
  - 2.1.5 descrever a importância da documentação e os requisitos básicos para a documentação.
  - 2.1.6 descrever os requisitos para o gerenciamento de recursos.
- 2.2 O candidato compreende os conceitos básicos do Sistema de Gerenciamento de Serviços  
O candidato é capaz de...
  - 2.2.1 descrever o objetivo do planejar e melhorar o gerenciamento de serviços.
  - 2.2.2 descrever a metodologia de melhoria contínua para gerenciamento de processos de serviço.
  - 2.2.3 descrever os princípios chave da produção e implementação do plano de gerenciamento de serviço.
  - 2.2.4 descrever os requisitos para monitorar, medir, analisar, e melhorar os processos.

### 3 Desenho e Transição de Serviço

- 3.1 O candidato compreende os principais conceitos para o desenho e transição de serviço  
O candidato é capaz de...
  - 3.1.1 descrever em linhas gerais os requisitos para o planejamento de serviços novos ou modificados.
  - 3.1.2 descrever em linhas gerais os requisitos para a transição de serviços novos ou modificados.

### 4 Os processos de entrega e seus relacionamentos

- 4.1 O candidato conhece os processos de entrega de serviço (Gerenciamento de nível de serviço, Relato de serviço, Gerenciamento de disponibilidade e continuidade de serviço, Orçamento e Contabilização para os serviços, Gerenciamento de capacidade, Gerenciamento de segurança da informação)  
O candidato é capaz de...
  - 4.1.1 descrever os objetivos e requisitos de qualidade.



## **5 Os processos de relacionamento e seus relacionamentos**

- 5.1 O candidato conhece os processos de entrega (Gerenciamento de Relações de Negócio, Gerenciamento de Fornecedores)  
O candidato é capaz de...
- 5.1.1 descrever os objetivos e requisitos de qualidade.

## **6 Os processos de resolução e seus relacionamentos**

- 6.1 O candidato conhece os processos de resolução e seus relacionamentos (Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço, Gerenciamento de Problemas)  
O candidato é capaz de...
- 6.1.1 descrever os objetivos e requisitos de qualidade.

## **7 Os processos de controle e seus relacionamentos**

- 7.1 O candidato conhece os processos de controle e seus relacionamentos (Gerenciamento de mudanças, Gerenciamento de configuração, Gerenciamento de liberação e implantação)  
O candidato é capaz de...
- 7.1.1 descrever os objetivos e requisitos de qualidade.

### 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.

<b>Inglês</b>	<b>Português</b>
Accounting	Contabilização
Alignment	Alinhamento
Analysis	Análise
Assessment	Avaliação
Asset	Ativo
Attribute	Atributo
Audit	Auditoria
Availability (management)	Disponibilidade (gerenciamento)
Best practice	Melhores práticas
Budgeting and accounting for services	Orçamento e contabilização para serviços
Business relationship management	Gerenciamento de relações de negócio
Business requirements	Requisitos de negócio
Capability	Habilidade
Capacity (management)	Capacidade (gerenciamento)
Catalogue of services	Catálogo de serviços
Certification	Certificação
Change (management)	Mudança (gerenciamento)
Classification	Classificação
CMMI	CMMI
CobiT	CobiT
Complaints	Reclamações
Compliance	conformidade
Component	Componente
Confidentiality	Confidencialidade
Configuration baseline	Base de referência de configuração
Configuration item (CI)	Item de Configuração (IC)
Configuration management	Gerenciamento da Configuração
Configuration management database (CMDB)	Base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)
Conformity	Conformidade
Continual improvement	Melhoria contínua (não é continuada na norma)
Continuity test	Teste de continuidade
Contract	Contrato
Contractual dispute	Disputa contratual
Contractual obligation	Obrigação contratual
Control	Controle
Corrective action	Ação corretiva
Critical success factor (CSF)	Fator crítico de sucesso (FCS)
Customer	Cliente
Customer focus	Foco no cliente
Customer satisfaction	Satisfação do cliente
Demand management	Gerenciamento de Demanda
Deming Cycle (PDCA)	Ciclo de Deming (PFCA-planejar-fazer-chechar e agir)

Design and transition of new or changed services	Desenho e transição de serviços novos ou modificados (de acordo com a norma não é alterado)
Disaster recovery	Recuperação de desastre
Document	Documento
Effectiveness	Eficácia
Efficiency	Eficiência
Emergency change	Mudança emergencial
Escalation	Escaladas
Evaluation	Avaliação
Evidence	Evidência
Framework	Framework
Governance	Governança
Impact	Impacto
Impartiality	Imparcialidade
Incident	Incidente
Incident and service request management	Gerenciamento de incidente se requisições de serviço
Information security (management)	Segurança da informação (gerenciamento)
Information security incident	Incidente de segurança da informação
Input	Entrada
Integrated process approach	Abordagem integrada de processos
Integrity	Integridade
Interested party	Parte interessada
Interface	Interface
Internal audit	Auditoria interna
Internal group	Grupo interno
ISO 9001	ISO 9001
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
IT service management	Gerenciamento de serviços de TI
ITIL (IT Infrastructure Library)	ITIL (Biblioteca de infraestrutura de TI)
Key performance indicator (KPI)	Indicador chave de desempenho (KPI)
Known error	Erro conhecido
Lead supplier	Fornecedor líder
Major incident	Incidente grave
Measurable	Mensurável
Metric	Métrica
Monitor(ing)	Monitoramento (monitoração)
Non-availability	Indisponibilidade (muito estranho falar não disponibilidade ou não disponível)
Non-compliance	Não cumprimento
Nonconformity	Não conformidade
Operational level agreement (OLA)	Acordo de nível operacional (ANO)
Organization	Organização
Output	Saída
Performance	Desempenho
Plan	Planejar
Plan-Do-Check-Act (PDCA) methodology	Metodologia Planejar-Fazer-Checar-Agir (PFCA)
Policy	Política
Post implementation review (PIR)	Revisão pós implementação (RPI)
Preventive action	Ação preventiva
Priority	Prioridade
Problem (management)	Problema (gerenciamento)
Problem resolution	Resolução de problema
Problem review	Revisão de problema

Procedure	Procedimento
Process	Processo
Process owner	Dono do processo
Process manager	Gerente do processo
Record	registro
Recovery (plan)	Recuperação(plano)
Relationship	Relacionamento
Release	Liberação
Release and deployment (management)	Liberação e implantação (gerenciamento)
Request for change (RFC)	Requisição de mudança(RDM)
Requirement	Requisito
Responsibility	Responsabilidade
Restore	Restaurar
Review	Revisar
Risk	Risco
Role	Papel
Schedule of change	Agenda de mudanças
Scope	Escopo
Security control	Controle de segurança
Security risk assessment	Avaliações de risco de segurança
Service (management)	Serviço(gerenciamento)
Service component	Componente de serviço
Service continuity	Continuidade de serviço
Service continuity and availability management	Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço
Service continuity strategy	Estratégia de continuidade de serviço
Service level (management)	Nível de serviço (gerenciamento)
Service level agreement (SLA)	Acordo de nível de serviço (ANS)
Service management	Gerenciamento 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(ing)	Relato de serviço
Service request	Requisição de serviço
Service requirement	Requisitos de serviço
Six Sigma	Six Sigma
Subcontracted supplier	Fornecedor subcontratado
Supplier (management)	Fornecedor (gerenciamento)
Supplier contract	Contrato de fornecedor
Target	Meta
Tools	Ferramentas
Top management	Alta direção
Track	Controlar
Transition	Transição
Underpinning Contracts (UC)	Contrato
Urgency	Urgência
User	Usuário

## 4. Literatura

### Literatura do exame

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

- A. Victoriano Gómez Garrido (ITeratum)  
**Workbook: EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000**  
ITeratum, EXIN, January 2014  
ISBN: 978 90 8753 762 3
- B. Michael Kunas  
**Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition**  
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012  
ISBN-10: 1849284423  
ISBN-13: 978-1849284424

### Literatura adicional

- C. Mart Rovers  
**ISO/IEC 20000-1:2011: 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
- D. ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-1:2011 (EN) Part 1: Service management system requirements**  
Switzerland, ISO, 2011
- E. ISO/IEC  
**ISO/IEC 20000-2:2012 (EN) Part 2: Guidance on the application of service management systems**  
Switzerland, ISO, 2012

### Comentário

A literatura adicional destina-se exclusivamente a referência e aprofundamento do conhecimento.

## Matriz da literatura

Requisitos do exame	Especificações do exame	Referência
<b>1. Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI</b>		
	1.1 Conceitos básicos de Gerenciamento de Serviços de TI	A: Cap. 1 B: Cap. 1, 2
	1.2 Conceitos básicos de Frameworks de Qualidade	A: Cap. 1 B: Cap. 3, 4
<b>2. O Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)</b>		
	2.1 Introdução a Sistemas de Gerenciamento	A: Cap. 2 B: Cap. 5
	2.2 Conceitos básicos de Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS)	A: Cap. 2 B: Cap. 6, 7, 8
<b>3. Desenho e Transição de Serviço</b>		
	3.1 Conceitos básicos de Desenho e Transição de Serviço	A: Cap. 3 B: Cap. 9
<b>4. Os processos de entrega de serviço e seus relacionamentos</b>		
	4.1 Os processos de entrega de serviço e seus relacionamentos (Gerenciamento de nível de serviço, Relato de serviço, Gerenciamento de disponibilidade e continuidade de serviço, Orçamento e Contabilização para os serviços, Gerenciamento de capacidade, Gerenciamento de segurança da informação).	A: Cap. 4 B: Cap. 10
<b>5. Os processos de relacionamento e seus relacionamentos</b>		
	5.1 Os processos de relacionamento e seus relacionamentos (Gerenciamento de relações de negócio, Gerenciamento de fornecedores.)	A: Cap. 5 B: Cap. 11
<b>6. Os processos de resolução e seus relacionamentos</b>		
	6.1 Os processos de resolução e seus relacionamentos (Gerenciamento de incidentes, Gerenciamento de requisição de serviço e Gerenciamento de Problema.)	A: Cap. 6 B: Cap. 12
<b>7. Os processos de controle e seus relacionamentos</b>		
	7.1 Os processos de controle e seus relacionamentos (Gerenciamento de mudanças, Gerenciamento de configuração, Gerenciamento de liberação e implantação.)	A: Cap. 7 B: Cap. 13, 14



# Contato EXIN

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

