



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 based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.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;
- Os conceitos gerais em torno do desenho e transição de serviço;
- 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 based on ISO/IEC 20000 faz parte do programa de qualificação EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000.



Público-alvo

O Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TI destina-se a todos que desempenham um papel ou possuem interesse no Gerenciamento de Serviços de TI.

Papéis específicos poderiam incluir:

- Gerentes
- 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 based on ISO/IEC 20000 com sucesso.

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 EXIN IT Service Management Foundation 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 15 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.

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 |
|---|---|-------------|
| 1. Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI | | 15% |
| | 1.1 Conceitos básicos de Gerenciamento de Serviços de TI | 10% |
| | 1.2 Conceitos básicos de Frameworks de Qualidade | 5% |
| 2. O Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) | | 20% |
| | 2.1 Introdução a Sistemas de Gerenciamento | 10% |
| | 2.2 Conceitos básicos de Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) | 10% |
| 3. Desenho e Transição de Serviço | | 5% |
| | 3.1 Conceitos básicos de Desenho e Transição de Serviço | 5% |
| 4. Os processos de entrega de serviço e seus relacionamentos | | 15% |
| | 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). | 15% |
| 5. Os processos de relacionamento e seus relacionamentos | | 15% |
| | 5.1 Os processos de relacionamento e seus relacionamentos (Gerenciamento de relações de negócio, Gerenciamento de fornecedores.) | 15% |
| 6. Os processos de resolução e seus relacionamentos | | 10% |
| | 6.1 Os processos de resolução e seus relacionamentos (Gerenciamento de incidentes, Gerenciamento de requisição de serviço e Gerenciamento de Problema.) | 10% |
| 7. Os processos de controle e seus relacionamentos | | 20% |
| | 7.1 Os processos de controle e seus relacionamentos (Gerenciamento de mudanças, Gerenciamento de configuração, Gerenciamento de liberação e implantação.) | 20% |
| Total | | 100% |

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 o que é um serviço de TI.
 - 1.1.2 descrever os fatores necessários para fornecer um serviço de TI.
 - 1.1.3 descrever os benefícios e as características de uma abordagem baseada em processo.
 - 1.1.4 descrever o conceito de gerenciamento de serviços de TI.
 - 1.1.5 descrever os benefícios e os riscos do gerenciamento de serviços de TI.
 - 1.1.6 descrever o papel das ferramentas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI.
 - 1.1.7 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 serviços novos ou modificados.
 - 3.1.2 descrever em linhas gerais os requisitos para o planejamento de serviços novos ou modificados.
 - 3.1.3 descrever em linhas gerais os requisitos para o desenho de serviços novos ou modificados.
 - 3.1.4 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.

4.1.2 descrever as atividades e aplicações práticas para cada processo.

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.

5.1.2 descrever as atividades e aplicações práticas para cada processo.

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.

6.1.2 descrever as atividades e aplicações práticas para cada processo.

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.

7.1.2 descrever as atividades e aplicações práticas 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 | Português |
|--|---|
| 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 2nd 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 |
|---|---|------------------------------|
| 1. Introdução ao Gerenciamento de Serviços de TI | | |
| | 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 |
| 2. O Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) | | |
| | 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 |
| 3. Desenho e Transição de Serviço | | |
| | 3.1 Conceitos básicos de Desenho e Transição de Serviço | A: Cap. 3 B: Cap. 9 |
| 4. Os processos de entrega de serviço e seus relacionamentos | | |
| | 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 |
| 5. Os processos de relacionamento e seus relacionamentos | | |
| | 5.1 Os processos de relacionamento e seus relacionamentos (Gerenciamento de relações de negócio, Gerenciamento de fornecedores.) | A: Cap. 5 B: Cap. 11 |
| 6. Os processos de resolução e seus relacionamentos | | |
| | 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 |
| 7. Os processos de controle e seus relacionamentos | | |
| | 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

