

WEBINAR

Nova versão da norma ISO/IEC 20000-1:2018 - Requisitos para sistemas de gestão de serviços

Luis D. Azevedo
CERTIBEST®

Datas: 21/11/2018

- **Introdução**
- **Novos termos e definições**
- **Novos requisitos**
- **Requisitos modificados**
- **Mapeamento com requisitos da versão 2011**
- **Transição para a versão 2018**

O que é?

- Uma norma que inclui a conceção, transição, entrega e melhoria de serviços que cumprem requisitos de serviço e proporcionam valor, tanto ao cliente como ao prestador de serviços.
- Uma norma que requer uma abordagem integrada por processos quando o prestador de serviços planeia, estabelece, implementa, opera, monitoriza, revê, mantém e melhora um sistema de gestão de serviços (SGS).
- Uma norma de sistemas de gestão (como a ISO 9001, 14001 ou 27001, etc.) que pode ser utilizada para avaliação de conformidade.
- Uma norma aplicável “a todas as organizações, independentemente do tipo ou dimensão da organização, ou da natureza dos serviços entregues.”

O que não é?

- Uma norma para produtos
- Uma norma para serviços

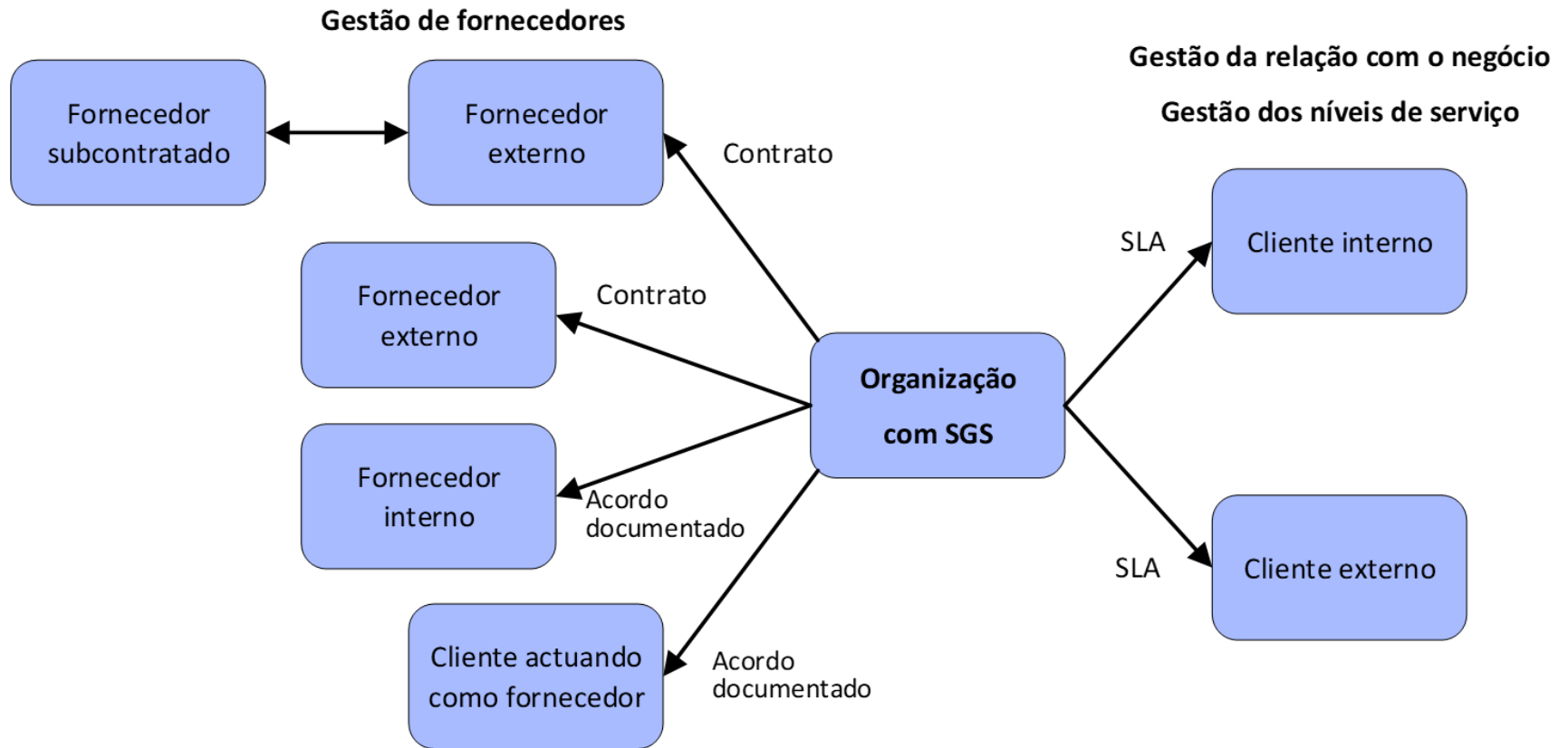
Cláusula 3 separada em duas subcláusulas para:

- Termos específicos para as normas de sistemas de gestão
- Termos específicos para a gestão de serviços

Principais alterações:

- termos novos face ao Anexo SL, p.ex., "objetivo" e "política"
- termos novos de gestão de serviços, p.ex., "ativo" e "utilizador"
- "prestador de serviços" => "organização"
- "grupo interno" => "fornecedor interno"
- "fornecedor" => "fornecedor externo"
- "segurança da informação" alinhada com a ISO/IEC 27000
- "disponibilidade" => "disponibilidade de serviço", para distinguir do termo usado na definição de "segurança da informação"

TERMOS E DEFINIÇÕES DE GESTÃO DE SERVIÇOS



Reestruturação de acordo com a estrutura de alto nível usada para todas as normas de sistemas de gestão (do Anexo SL do Suplemento ISO Consolidado à Parte 1 das Diretivas da ISO/IEC)

Novos requisitos comuns para:

- contexto da organização
- planeamento para alcançar objetivos
- ações para endereçar riscos e oportunidades

Alguns requisitos comuns atualizaram os anteriores, como p.ex.:

- informação documentada
- recursos
- competência
- consciencialização

Resultantes das novas tendências:

- comoditização de serviços
- gestão de vários fornecedores por um integrador de serviços interno ou externo
- necessidade de determinar o valor dos serviços para os clientes

Novos requisitos sobre:

- gestão do conhecimento
- planeamento dos serviços (portefólio)
- gestão de ativos

Separadas cláusulas que estavam combinadas:

- gestão de incidentes / gestão de pedidos de serviço
- gestão da continuidade dos serviços / gestão da disponibilidade dos serviços
- gestão de níveis de serviço / gestão do catálogo de serviços
- gestão da capacidade / gestão da procura

“Governança de processos operados por outras partes” => “Controlo das partes envolvidas no ciclo de vida do serviço”

Atualizados requisitos para incluir serviços, componentes de serviço e processos

Menos informação documentada obrigatória, apenas documentos chave como o plano de gestão dos serviços:

- 3 Políticas documentadas (eram 6)
- 3 Planos documentados (eram 7)
- 1 Procedimento documentado = Incidentes Críticos (eram 16!)

- documentar o plano de capacidade => planejar a capacidade
- documentar o plano de disponibilidade => documentar os requisitos e as metas de disponibilidade dos serviços
- base de dados de gestão de configurações (CMDB) => informação de configuração
- política de entregas => definir os tipos e a frequência das entregas
- política de melhoria contínua => determinar os critérios de avaliação das oportunidades de melhoria
- Figura 1 / ciclo PDCA => podem ser usados vários métodos de melhoria
- cláusula de relatórios de serviço => requisitos noutra cláusulas onde os relatórios serão provavelmente produzidos
- obrigatoriedade de acordar com o cliente:
 - requisitos de continuidade e de capacidade
 - definição de reclamação
 - definição de incidente crítico
 - política de entregas
 - definição de entrega de emergência

V. 2011	V. 2018
Cláusula 4 Requisitos gerais do SGS	Cláusulas 4 a 10
Clausulas 5 a 9 Processos de gestão dos serviços	Cláusula 8 Operação do SGS
Cláusula 6.2 Relatórios de serviço	Cláusula 9.4 Relatórios de serviço => outras

V. 2011	V. 2018
4 Requisitos gerais do SGS	4 Contexto da organização
4.1 Responsabilidade da gestão	5 Liderança
4.2 Governação de processos operados por outras partes	6 Planeamento
4.3 Gestão da documentação	7 Suporte do SGS
4.4 Gestão de recursos	8 Operação do SGS
4.5 Estabelecer e melhorar o SGS	9 Avaliação do desempenho
	10 Melhoria

V. 2011	V. 2018
5 Conceção e transição de serviços novos ou alterados	8 Operação do SGS
6 Processos de entrega de serviços	8.1 Planeamento e controlo operacional
7 Processos de relacionamento	8.2 Portefólio de serviços
8 Processos de resolução	8.3 Relacionamento e acordo
9 Processos de controlo	8.4 Fornecimento e procura
	8.5 Conceção, produção e transição de serviços
	8.6 Resolução e execução
	8.7 Garantia de serviço

Resolução 2018-14 do IAF (International Accreditation Forum):

- Período de transição = 3 anos => **até 29 de Setembro de 2021**

O que fazer?

- A transição deve ser cuidadosamente planeada, com base num gap assessment, tendo também em conta a integração, ou sua consolidação, com outros eventuais sistemas de gestão da organização
- O momento da transição é uma decisão da organização, mas deve ser antecipadamente articulado com a entidade certificadora
- Os acreditadores (IPAC) e as entidades certificadoras estão ainda a preparar-se
- A atualização de materiais de suporte à implementação/ transição e dos cursos de formação/certificação decorrerá ainda em 2019

Boa noticia: **a publicação da versão em Português está prevista para dezembro 2018** 😊
(tradução pela Comissão Técnica 191 do Organismo de Normalização TI - itSMF Portugal)

Formação APQ



Porto | 3 de dezembro de 2018 Lisboa | 10 de dezembro de 2018

Se pretende compreender em detalhe a estrutura da nova norma ISO/IEC 20000:2018, os seus requisitos novos e alterados, bem como o processo de transição, venha participar na formação presencial e participe nos exercícios de aplicação prática que serão realizados.



Inscriva-se em:

www.apq.pt/sistemas-de-gestao-de-servicos/

Ou contacte-nos para:

Lisboa – 214 996 210 | formacao@apq.pt

Porto – 226 153 320 | drn@apq.pt

Obrigado!