



Standards for lightweight  
IT service management

## Parte 0: Visão geral e vocabulário

Versão 3.0



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Internacional  
Creative Commons Attribution 4.0.](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)  
[www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu)



## Controlo de documentos

<b>Título do documento</b>	FitSM-0: Visão geral e vocabulário
<b>Versão do documento</b>	3.0
<b>Data de lançamento</b>	2023-10-24

## Conteúdos

1. Prefácio .....	1
2. Sobre este documento.....	1
3. Princípios chave para a gestão de serviços de TI e FitSM .....	2
3.1 Bases para a gestão sistemática dos serviços de TI .....	2
3.2 A abordagem FitSM à gestão dos serviços de TI .....	2
4. Visão geral da família de normas FitSM .....	3
5. Visão geral do modelo de processos FitSM .....	3
6. Termos e definições .....	5
6.1 Actividade .....	5
6.2 Avaliação .....	5
6.3 Auditoria .....	5
6.4 Disponibilidade .....	5
6.5 Disponibilidade de informação .....	5
6.6 Nível de capacidade .....	5
6.7 Capacidade.....	5
6.8 Alteração.....	6
6.9 Classificação .....	6
6.10 Fecho.....	6
6.11 Competência.....	6
6.12 Confidencialidade da informação.....	6
6.13 Conformidade .....	6
6.14 Configuração.....	7
6.15 Item de configuração (IC) .....	7
6.16 Base de dados de gestão da configuração (BDGC).....	7
6.17 Continuidade.....	7
6.18 Cliente .....	7
6.19 Procura.....	7
6.20 Documento .....	7
6.21 Eficácia .....	8



6.22 Eficiência .....	8
6.23 Alteração de emergência .....	8
6.24 Escalada .....	8
6.25 Federação .....	8
6.26 Membro da Federação .....	8
6.27 Federador.....	8
6.28 Melhoria.....	9
6.29 Incidente .....	9
6.30 Segurança da informação .....	9
6.31 Controlo da segurança da informação .....	9
6.32 Evento de segurança da informação .....	9
6.33 Incidente de segurança da informação .....	9
6.34 Integridade da informação .....	9
6.35 Serviço de TI.....	9
6.36 Gestão de serviços de TI (GSTI) .....	9
6.37 Indicador-chave de desempenho (KPI).....	10
6.38 Erro conhecido .....	10
6.39 Alteração importante .....	10
6.40 Incidente grave .....	10
6.41 Revisão da gestão .....	10
6.42 Sistema de gestão .....	10
6.43 Nível de maturidade .....	10
6.44 Não conformidade .....	11
6.45 Acordo de níveis operacionais (ANO) .....	11
6.46 Objectivo operacional.....	11
6.47 Política .....	11
6.48 Revisão pós-implementação (PIR) .....	11
6.49 Prioridade .....	11
6.50 Problema.....	11
6.51 Procedimento .....	11
6.52 Processo .....	12
6.53 Registo .....	12
6.54 Entrega.....	12
6.55 Estratégia de entrega e implantação.....	12
6.56 Relatório.....	12
6.57 Pedido de alteração (PDA).....	12



6.58 Risco .....	12
6.59 Papel .....	13
6.60 Serviço.....	13
6.61 Critérios de aceitação de serviços .....	13
6.62 Catálogo de serviços .....	13
6.63 Componente de serviço .....	13
6.64 Acordo de níveis de serviço (ANS) .....	13
6.65 Ciclo de vida do serviço .....	13
6.66 Gestão de serviços .....	14
6.67 Plano de gestão de serviços.....	14
6.68 Sistema de gestão de serviços (SGS) .....	14
6.69 Portefólio de serviços .....	14
6.70 Prestador de serviços.....	14
6.71 Pedido de serviço.....	14
6.72 Revisão de serviço.....	15
6.73 Objectivo de serviço .....	15
6.74 Fornecedor.....	15
6.75 Gestão de topo .....	15
6.76 Acordo de suporte (AS).....	15
6.77 Contrato de suporte (CS) .....	15
6.78 Utilizador.....	15
6.79 Valor.....	15
6.80 Solução provisória.....	16





## 1. Prefácio

FitSM é uma família de normas leves destinada a apoiar a implementação da gestão de serviços tecnologias de informação (GSTI), incluindo cenários federados. A abordagem FitSM baseia-se em quatro princípios-chave: praticidade, consistência, suficiência e extensibilidade.

FitSM é e continuará a ser gratuito para todos. Isto abrange todas as partes da norma, incluindo as partes principais e as ajudas à implementação. Todas as partes da norma FitSM e material relacionado publicado pelo grupo de trabalho FitSM são licenciadas sob uma Licença Internacional Creative Commons.

O desenvolvimento do FitSM foi apoiado pela Comissão Europeia como parte do Sétimo Programa-Quadro. FitSM é mantido pela ITEMO e.V., uma parceria sem fins lucrativos de especialistas na área da gestão de tecnologias de informação (TI), incluindo peritos da indústria e investigação.

FitSM foi concebido para ser compatível com outras abordagens à GSTI, tais como a Norma Internacional ISO/IEC 20000 e as boas práticas ITIL. No entanto, o modelo de processos FitSM, os requisitos, as actividades recomendadas e o modelo a seguir visam uma implementação ligeira e mais exequível. A família FitSM é composta por vários documentos, fornecendo orientação e contributos sobre diferentes aspectos da GSTI:

- FitSM-0: Visão geral e vocabulário (este documento)
- FitSM-1: Requisitos
- FitSM-2: Actividades e implementação dos processos
- FitSM-3: Modelo de papéis
- FitSM-4: Modelos e exemplos (*conjunto de documentos em contínuo desenvolvimento*)
- FitSM-5: Guias de implementação (*conjunto de documentos em contínuo desenvolvimento*)
- FitSM-6: Esquema de avaliação da maturidade e capacidade

Todos os documentos estão disponíveis e publicados na sua versão mais recente através do website [www.fitsm.eu](http://www.fitsm.eu).

## 2. Sobre este documento

Esta parte do FitSM fornece uma visão geral da família FitSM e um vocabulário comum utilizado pelas outras partes da norma (em particular pelo FitSM-1). Ajuda a harmonizar e facilitar a discussão por aqueles que tentam implementar a Gestão de Serviços de TI utilizando o FitSM ou qualquer outra abordagem à GSTI compatível.

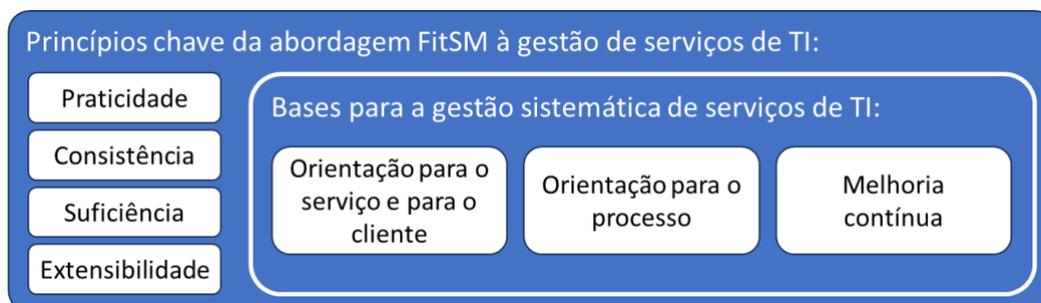
Esta parte da norma fornece:

- uma visão geral dos princípios-chave por detrás da GSTI e FitSM;
- uma visão geral da família de normas FitSM;
- uma visão geral do modelo de processos FitSM;
- termos e definições para utilização na família de normas FitSM.

Esta norma é aplicável a todos os tipos de organizações (por exemplo, empresas comerciais, agências governamentais, organizações sem fins lucrativos) a partir das quais são prestados serviços de TI, independentemente do tipo, dimensão e natureza dos serviços prestados.

### 3. Princípios chave para a gestão de serviços de TI e FitSM

Sete princípios simples representam as ideias-chave por trás da GSTI e o espírito do FitSM.



#### 3.1 Bases para a gestão sistemática dos serviços de TI

Os três primeiros princípios reflectem as principais ideias por detrás da GSTI, tal como são seguidas por muitas organizações que prestam serviços de TI.

Princípio	Explicação
<b>Orientação para o serviço e para o cliente</b>	As soluções baseadas em TI fornecidas aos clientes e utilizadores são providenciadas como serviços e fornecidas de acordo com níveis de serviço claramente definidos. Os serviços estão alinhados com as necessidades e expectativas dos (potenciais) clientes. Tanto o prestador de serviços como o cliente estão cientes dos objectivos de serviço acordados.
<b>Orientação para o processo</b>	As actividades necessárias para planear, entregar, operar e controlar os serviços são realizadas como parte de processos bem compreendidos e eficazes.
<b>Melhoria contínua</b>	Todo o sistema de gestão de serviços segue a abordagem planear-executar-verificar-agir. Todos os processos e actividades necessários para gerir os serviços de TI, bem como os próprios serviços, são sujeitos a avaliação, com o objectivo de identificar oportunidades de melhoria e tomar as medidas de acompanhamento adequadas.

#### 3.2 A abordagem FitSM à gestão dos serviços de TI

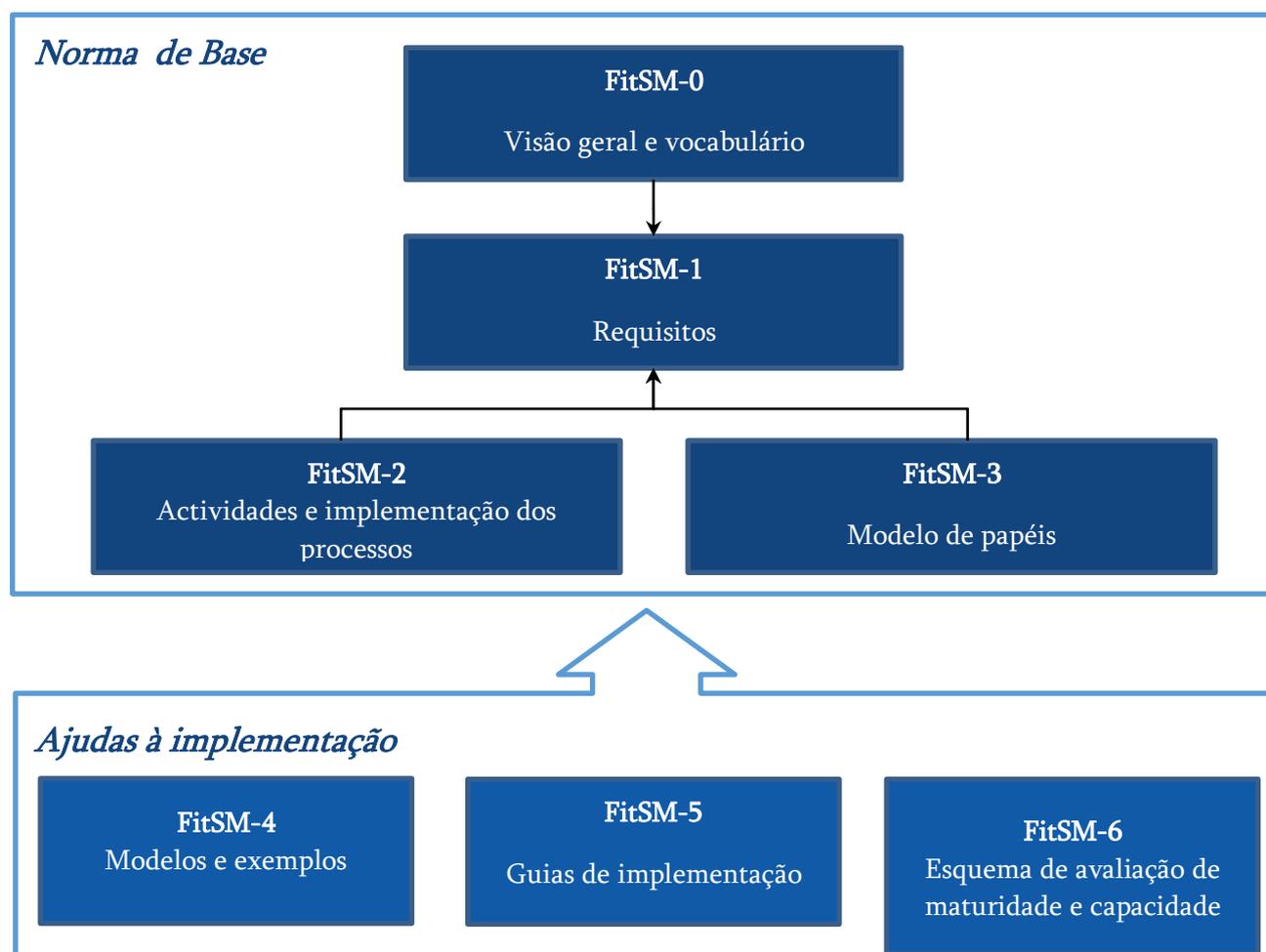
No mundo da gestão de serviços de TI, o FitSM é um normativo único. Foi concebido para apoiar a implementação da GSTI de acordo com estes quatro princípios-chave.

Princípio	Explicação
<b>Praticidade</b>	Aplicar orientação simples e comprovadas em vez de se afogar em melhores práticas teóricas
<b>Consistência</b>	Desempenho repetível antes de documentação detalhada
<b>Suficiência</b>	Suficientemente bom e funcional vem antes da procura da solução perfeita

<b>Extensibilidade</b>	Tirar partido de muitas fontes de conhecimento em vez de se limitar a um domínio isolado
------------------------	--

## 4. Visão geral da família de normas FitSM

A família FitSM é constituída por vários documentos, fornecendo orientação e contributos sobre diferentes aspectos da GSTI. A figura seguinte mostra as suas relações.



## 5. Visão geral do modelo de processos FitSM

Todas as partes do FitSM se baseiam na compreensão dos seguintes 14 processos centrais para a gestão de serviços de TI (GSTI).

Processo	Objectivo
<b>Gestão do portfólio de serviços (GPS)</b>	Manter o portfólio de serviços e gerir os serviços ao longo do seu ciclo de vida
<b>Gestão de níveis de serviço (GNS)</b>	Manter catálogos de serviços, e definir e avaliar acordos sobre qualidade de serviço com clientes e fornecedores

<b>Gestão de relatórios de serviço (GRS)</b>	Especificar relatórios sobre serviços e processos e assegurar a sua produção e entrega
<b>Gestão de disponibilidade e continuidade de serviços (GDCS)</b>	Assegurar disponibilidade e continuidade de serviço suficientes para cumprir os objectivos de serviço
<b>Gestão de capacidade (GCAP)</b>	Assegurar capacidade e desempenho de serviço suficientes para cumprir os objectivos de serviço
<b>Gestão de segurança da informação (GSI)</b>	Preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação relacionada com a gestão e prestação de serviços
<b>Gestão da relação com clientes (GRC)</b>	Estabelecer e manter boas relações com os clientes que recebem serviços
<b>Gestão da relação com fornecedores (GFORN)</b>	Estabelecer e manter relações saudáveis com fornecedores internos e externos e monitorizar o seu desempenho
<b>Gestão de incidentes e pedidos de serviço (GIPS)</b>	Restabelecer a operação de serviço acordada após a ocorrência de um incidente e responder aos pedidos de serviço do utilizador
<b>Gestão de problemas (GP)</b>	Identificar e investigar problemas a fim de reduzir o seu impacto ou evitar que estes causem novos incidentes
<b>Gestão de configurações (GCONF)</b>	Fornecer e manter um modelo lógico de itens de configuração em suporte de outras actividades de gestão de serviços
<b>Gestão de alterações (GALT)</b>	Planear, aprovar e rever alterações de forma controlada para evitar impacto adverso nos serviços
<b>Gestão de entregas e implantações (GEI)</b>	Agrupar as alterações em tipos de entregas apropriados e implantá-las eficazmente
<b>Gestão da melhoria contínua de serviços (GMCS)</b>	Planear, implementar e rever melhorias nos serviços e processos

Para cada um destes processos, bem como para uma série de aspectos gerais no contexto da GSTI, o FitSM-1 define um pequeno número de requisitos de implementação, enquanto o FitSM-2 fornece orientações sobre as actividades para estabelecer e implementar a GSTI utilizando estes processos. O FitSM-3 descreve os papéis propostos a serem atribuídos para executar os processos de GSTI como parte de um sistema de gestão de serviços.



## 6. Termos e definições

Para efeitos da família de normas FitSM, aplicam-se os seguintes termos e definições:

### 6.1 Actividade

Conjunto de acções realizadas no âmbito de um *processo*

### 6.2 Avaliação

Conjunto de acções para avaliar o *nível de capacidade* de um *processo* ou o *nível de maturidade* global de um *sistema de gestão*

### 6.3 Auditoria

*Processo* sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e avaliá-las objectivamente para determinar até que ponto os critérios da auditoria são cumpridos

Nota 1: As evidências de auditoria baseiam-se normalmente em informação documentada, informação fornecida durante uma entrevista de auditoria, e informação recolhida através de observação.

Nota 2: Os critérios de auditoria podem basear-se em requisitos de um *sistema de gestão* (incluindo *políticas, processos e procedimentos*), acordos (incluindo *acordos de níveis de serviço e acordos de suporte*), contratos, normas ou legislação.

Nota 3: Uma auditoria pode ser uma auditoria interna, se for realizada sob a responsabilidade directa da organização ou *federação* que está sujeita à auditoria, ou uma auditoria externa, se for realizada por uma entidade externa.

Nota 4: Tanto as auditorias internas como externas devem ser realizadas por auditores qualificados e experientes, e os auditores não devem auditar o seu próprio trabalho ou áreas de responsabilidade para assegurar a imparcialidade dos resultados.

### 6.4 Disponibilidade

Aptidão de um *serviço* ou *componente de serviço* para cumprir a sua função pretendida num momento específico ou durante um período de tempo específico

### 6.5 Disponibilidade de informação

Propriedade de informação disponível e utilizável por uma parte autorizada

Nota: A disponibilidade da informação também pode ser referida como *acessibilidade da informação*.

### 6.6 Nível de capacidade

Nível alcançado de *eficácia* de um *processo* individual ou aspecto geral da gestão

### 6.7 Capacidade

Extensão máxima em que um determinado elemento da infra-estrutura (tal como um *item de configuração*) pode ser utilizado



Nota: Isto pode significar a capacidade total do disco ou a largura de banda da rede. Pode também ser o débito máximo de transacções de um sistema.

## 6.8 Alteração

Mudança (tal como adição, remoção, modificação, substituição) de um *item de configuração (IC)* ou outra entidade que necessite de controlo de alterações.

## 6.9 Classificação

Atribuição de itens a grupos definidos com base em atributos, relações ou outros critérios comuns

Nota 1: Os itens sujeitos a classificação podem incluir *documentos, registos* (tais como *registos de incidentes* ou *de alterações*), *serviços, itens de configuração (IC)*, etc. Os grupos definidos podem incluir categorias (tais como categorias de incidentes ou categorias de *alterações*) ou níveis de *prioridade*.

Nota 2: O acto de classificação compreende frequentemente a aplicação de mais do que um esquema de classificação. Por exemplo, um *registo de incidentes* pode ser atribuído a uma categoria de *incidentes* técnicos tais como 'relacionados com software', 'relacionados com a rede', etc., e também a um nível de *prioridade* como 'baixa prioridade', 'prioridade média', etc. A atribuição de vários *incidentes, pedidos de serviço, alterações e problemas* a um *IC* afectado é também uma classificação.

Nota 3: Além da apresentação e análise de relações, a classificação é frequentemente utilizada como input para controlar o fluxo de trabalho de um *processo*, por exemplo, atribuindo um nível de *prioridade* a um *incidente*.

## 6.10 Fecho

*Actividade* final num fluxo de trabalho de um *processo* para indicar que não é necessária qualquer outra acção para um caso específico

Nota: Os casos que estão sujeitos a fecho podem incluir *incidentes, problemas, pedidos de serviço ou alterações*. A *actividade* de fecho coloca o *registo* associado (tal como o *registo de incidentes, registo de problemas, registo de pedidos de serviço ou registo de alterações*) no seu estado final, normalmente chamado 'fechado'.

## 6.11 Competência

Soma de conhecimentos, habilidades e experiência de que um indivíduo ou grupo necessita para assumir efectivamente um *papel* específico

## 6.12 Confidencialidade da informação

A propriedade da informação não ser acessível a partes não autorizadas

## 6.13 Conformidade

Em que medida os requisitos são cumpridos em algum contexto

Nota: No contexto do FitSM, o termo cumprimento é geralmente utilizado como sinónimo de conformidade. Contudo, por vezes a conformidade é utilizada no contexto da adesão a regulamentos e requisitos internos, tal como definidos por *políticas, processos e procedimentos*,



enquanto o cumprimento é utilizado no contexto da adesão a requisitos externos, tais como leis, normas e contratos.

## 6.14 Configuração

Estado de um conjunto específico de atributos, relações e outras propriedades relevantes de um ou mais *itens de configuração (IC)*

Nota: A configuração documentada de uma série de IC num determinado momento é chamada uma linha de base de configuração, que é normalmente descrita antes da implementação de uma ou mais *alterações* a estes IC no ambiente de produção.

## 6.15 Item de configuração (IC)

Elemento que contribui para a entrega de um ou mais *serviços* ou *componentes de serviço*, exigindo assim o controlo da sua *configuração*

Nota 1: Os IC podem variar muito, desde componentes técnicos (por exemplo, hardware de computador, componentes de rede, software) a itens não técnicos, tais como *documentos* (por exemplo, *acordos de níveis de serviço*, manuais, documentação de licença).

Nota 2: Os dados necessários para um controlo eficaz de um IC são armazenados num *registo de IC*. Para além dos atributos do IC, o *registo* do IC inclui provavelmente informações sobre as relações que tem com outros IC, *componentes de serviço* e *serviços*. Os *registos de IC* são armazenados numa *base de dados de gestão de configurações (BDGC)*.

## 6.16 Base de dados de gestão de configurações (BDGC)

Repositório de dados sobre *itens de configuração (ICs)*

Nota: Uma BDGC não é necessariamente uma base de dados única que cobre todos os *itens de configuração (ICs)*. Pode ser composta por múltiplos repositórios de dados.

## 6.17 Continuidade

Propriedade de um *serviço* para manter toda ou parte da sua funcionalidade, mesmo em circunstâncias excepcionais

Nota: As circunstâncias excepcionais incluem emergências, crises ou desastres que afectam a aptidão para *prestar serviços* durante longos períodos de tempo.

## 6.18 Cliente

Organização ou parte de uma organização que contrata um *prestador de serviços* a fim de receber um ou mais *serviços*

Nota: Um cliente normalmente representa um número de *utilizadores*.

## 6.19 Procura

Desejo potencial ou identificado dos *clientes* por um *serviço*

## 6.20 Documento

Informação e seu meio de suporte



Nota: Exemplos de documentos incluem *políticas*, planos, descrições de *processos*, *procedimentos*, *acordos de níveis de serviço*, contratos ou *registos* de *actividades* realizadas.

## 6.21 Eficácia

Até que ponto os objectivos e expectativas são alcançados

Nota: Num *sistema de gestão*, a eficácia é sobretudo medida em relação aos objectivos definidos dos *processos* que estão sujeitos a este sistema.

## 6.22 Eficiência

Grau de aptidão para cumprir objectivos e expectativas com um consumo mínimo de recursos

Nota 1: Num *sistema de gestão*, a eficiência é sobretudo considerada no contexto dos *processos* que estão sujeitos a este sistema.

Nota 2: Os recursos podem ser humanos, técnicos, informativos ou financeiros.

## 6.23 Alteração de emergência

*Alteração* com uma urgência muito elevada para ser implementada a fim de evitar consequências negativas

## 6.24 Escalada

Mudança de responsabilidade por um caso (tal como um *incidente*, *pedido de serviço*, *problema* ou *mudança*) ou *actividade* para outro indivíduo ou grupo

Nota: Existem dois tipos básicos de escalada: A escalada hierárquica transfere a responsabilidade (temporariamente) para alguém com um nível superior de autoridade. A escalada funcional transfere a responsabilidade para alguém com um conjunto diferente de *competências* ou privilégios necessários para tratar do caso ou actividade.

## 6.25 Federação

Situação em que múltiplas partes, os *membros da federação*, contribuem conjuntamente para a prestação de *serviços* aos *clientes* sem estarem organizados numa estrutura hierárquica rigorosa ou numa cadeia de fornecimento.

## 6.26 Membro da Federação

Indivíduo, organização ou organismo que trabalha em conjunto com outros membros de uma *federação* para fornecer um ou mais *serviços*

Nota: Muitas vezes, os membros da federação não estarão ligados entre si por acordos contratuais rigorosos.

## 6.27 Federador

Organismo que actua para coordenar um conjunto de membros da *federação*



## 6.28 Melhoria

Ação ou conjunto de ações realizadas para aumentar o nível de *conformidade, eficácia* ou *eficiência* de um *sistema de gestão, processo* ou *actividade*, ou para aumentar a qualidade ou desempenho de um *serviço* ou *componente de serviço*

Nota: Uma melhoria é geralmente implementada após ter sido identificada uma oportunidade de melhoria, por exemplo, durante uma *revisão de serviço, auditoria* ou *revisão de gestão*.

## 6.29 Incidente

Interrupção não planeada da operação de um *serviço* ou *componente de serviço*, ou degradação da qualidade do serviço em relação ao nível de serviço ou nível operacional esperado ou acordado segundo os *acordos de níveis de serviço (ANSs), acordos de níveis operacionais (ANOs)* e *acordos de suporte (ASs)*.

## 6.30 Segurança da informação

Preservação da *confidencialidade, integridade* e *disponibilidade da informação*

## 6.31 Controlo da segurança da informação

Meios de controlar ou tratar um ou mais *riscos* para a *segurança da informação*

## 6.32 Evento de segurança da informação

Ocorrência ou situação previamente desconhecida indicando uma possível violação da *segurança da informação*

Nota: Uma ocorrência ou situação é considerada uma potencial violação da *segurança da informação* se puder levar a um impacto negativo sobre a *confidencialidade, integridade* e/ou *disponibilidade de informação* de um ou mais activos de informação.

## 6.33 Incidente de segurança da informação

*Evento isolado de segurança da informação* ou uma série de *eventos de segurança da informação* com uma probabilidade significativa de ter um impacto negativo na prestação de *serviços* aos *clientes* e, portanto, nas operações comerciais dos *clientes*

## 6.34 Integridade da informação

Propriedade de informação não sujeita a modificação, duplicação ou eliminação não autorizadas

## 6.35 Serviço de TI

*Serviço* que é viabilizado através da utilização de tecnologias de informação (TI)

## 6.36 Gestão de serviços de TI (GSTI)

Totalidade de *actividades* realizadas por um *prestador de serviços de TI* para planear, entregar, operar e controlar os *serviços de TI* oferecidos aos *clientes*

Nota: As *actividades* realizadas no contexto da GSTI devem ser dirigidas por *políticas* e estruturadas e organizadas por *processos* e *procedimentos de suporte*.



### 6.37 Indicador-chave de desempenho (ICD)

Métrica que é utilizada para acompanhar o desempenho, *eficácia* ou *eficiência* de um *serviço* ou *processo*

Nota: Os ICDs são geralmente métricas importantes que serão alinhadas com factores críticos de sucesso e objectivos importantes. Os ICDs são, portanto, um subconjunto de todas as métricas possíveis, destinadas a permitir a monitorização de um *serviço* ou *processo*.

### 6.38 Erro conhecido

*Problema* que (ainda) não foi resolvido, mas para o qual existem soluções provisórias ou medidas documentadas para reduzir ou evitar o impacto negativo nos *serviços*

### 6.39 Alteração importante

Alteração que (pode) ter um impacto significativo em um ou mais *serviços*

### 6.40 Incidente grave

*Incidente* que (pode) ter um impacto significativo sobre o *cliente*

### 6.41 Revisão de gestão

Avaliação periódica da adequação, *maturidade* e *eficiência* de todo o *sistema de gestão* pelo(s) seu(s) dono(s) responsável(is), a partir da qual são identificadas oportunidades de *melhoria* e são determinadas acções de acompanhamento

Nota: O dono responsável de um *sistema de gestão* é normalmente um representante da *gestão de topo* da organização que opera o *sistema de gestão*. Numa *federação*, o dono responsável é normalmente uma pessoa nomeada pelos representantes da *gestão de topo* de todas as organizações (isto é, *membros da federação*) envolvidas.

### 6.42 Sistema de gestão

Totalidade das *políticas*, *processos*, *procedimentos* e recursos e capacidades relacionados com vista à execução eficaz de tarefas de gestão num determinado contexto e para um determinado assunto

Nota 1: Um sistema de gestão é geralmente intangível. Baseia-se na ideia de uma forma de gestão sistemática, estruturada e *orientada para processos*.

Nota 2: Embora a documentação (tais como definições de *processos*, *procedimentos* e *registos*) e as ferramentas (tais como suporte de fluxo de trabalho e ferramentas de monitorização) possam fazer parte de um sistema de gestão, as considerações do sistema de gestão não se limitam às questões de documentação e suporte de ferramentas.

Nota 3: Em relação à *gestão de serviços (de TI)* e à série de normas FitSM, a ideia de um *sistema de gestão de serviços (SGS)* é um conceito central, onde o contexto do sistema de gestão é o contexto organizacional do *prestador de serviços*, e o assunto é planear, entregar, operar e controlar os *serviços (de TI)*.

### 6.43 Nível de maturidade

Nível alcançado da *eficácia* global de um *sistema de gestão de serviços*, com base na combinação dos *níveis de capacidade* dos seus processos e aspectos gerais de gestão



## 6.44 Não conformidade

Caso ou situação em que um requisito não é cumprido

Nota: Isto também pode ser referido como não cumprimento.

## 6.45 Acordo de níveis operacionais (ANO)

Acordo documentado entre um *prestador de serviços* e um *fornecedor* interno que especifica o(s) *serviço(s)* ou *componente(s) de serviço* a fornecer pelo *fornecedor* interno ou *membro da federação*, juntamente com os *objectivos de serviço* relacionados

Nota: Numa *federação*, podem ser acordados ANOs entre o *federador* e os *membros da federação*.

## 6.46 Objectivo operacional

Referência / valor-alvo para um parâmetro utilizado para medir o desempenho de uma *componente de serviço*, listado num *acordo de níveis operacionais (ANO)* ou *acordo de apoio (AA)* relacionado com esse *componente de serviço*

Nota: Os objectivos operacionais típicos podem incluir a *disponibilidade* ou tempos de resolução permitidos para *incidentes*.

## 6.47 Política

Conjunto documentado de intenções, expectativas, metas, regras e requisitos, muitas vezes formalmente expressos *por* representantes da *gestão de topo* de uma organização ou *federação*

Nota: As políticas são então realizadas por *processos*, que por sua vez são constituídos por *actividades* que as pessoas executam de acordo com *procedimentos* definidos.

## 6.48 Revisão pós-implementação (RPI)

Revisão feita após a implementação de uma *alteração* que determina se a *alteração* foi bem-sucedida

Nota: Dependendo do tipo específico e da complexidade da *alteração*, a revisão pós-implementação pode variar muito na sua profundidade.

## 6.49 Prioridade

Importância relativa de um objectivo, elemento ou *actividade*

Nota: Muitas vezes é atribuída uma prioridade a *incidentes*, *pedidos de serviço*, *problemas* e *alterações*. No caso de *incidentes* e *problemas*, a prioridade é geralmente baseada no impacto específico e na urgência da situação.

## 6.50 Problema

Causa subjacente de um ou mais *incidentes* que requerem investigação adicional para evitar que os *incidentes* se repitam ou reduzir o impacto negativo nos *serviços*

## 6.51 Procedimento

Especificação do conjunto de passos ou instruções a serem executados por um indivíduo ou equipa para realizar uma ou mais *actividades* de um *processo*



## 6.52 Processo

Conjunto estruturado de *actividades*, com responsabilidades claramente definidas, que permitem atingir um objectivo específico ou um conjunto de resultados a partir de um conjunto de inputs definidos

Nota: Geralmente, um processo consiste numa série de *actividades* utilizadas para gerir *serviços*, se o processo fizer parte de um *sistema de gestão de serviços (SGS)*.

## 6.53 Registo

Documentação de um evento ou dos resultados da realização de um *processo* ou *actividade*

## 6.54 Entrega

Conjunto de uma ou mais *alterações* que são agrupadas e implantadas como uma unidade lógica

## 6.55 Estratégia de entrega e implantação

Abordagem adoptada para gerir as entregas e a respectiva implantação para um determinado conjunto de *componentes de serviço* e *itens de configuração (IC)* relacionados, incluindo aspectos organizacionais e técnicos de planeamento, construção, testes, avaliação, aceitação e implantação de entregas

Nota: As estratégias típicas de entrega e implantação incluem integração contínua (uma prática DevOps em que as alterações ao código fonte do software são regularmente fundidas num repositório central, seguidas pela execução de compilações e testes automáticos) e ciclos de entrega fixos (em que são planeadas entregas menores e importantes de acordo com um calendário a longo prazo, com entregas de emergência a serem implementados entre ciclos de entrega, conforme necessário).

## 6.56 Relatório

Um *registo* estruturado que comunica os resultados recolhidos através de medição, monitorização, avaliação, *auditoria* ou observação

Nota 1: Um relatório comum gerado a partir de um *sistema de gestão de serviços* é um relatório de serviço dirigido aos clientes de um serviço que detalha o desempenho desse *serviço* versus os *objectivos de serviço* definidos num *acordo de níveis de serviço (ANS)*.

Nota 2: Os destinatários dos relatórios podem ser internos ou externos, incluindo *clientes*, *fornecedores*, *membros da federação*, donos dos serviços e o dono do SGS.

## 6.57 Pedido de alteração (PDA)

Proposta documentada de *alteração*

## 6.58 Risco

Possível ocorrência negativa que teria um impacto negativo na aptidão do *prestador de serviços* de prestar os *serviços* acordados aos *clientes*, ou que diminuiria o *valor* gerado por algum *serviço*

Nota: O risco é constituído pela probabilidade da ameaça implicada, a vulnerabilidade a essa ameaça de algum activo, e o impacto que a ameaça teria, caso ocorresse.



## 6.59 Papel

Conjunto de responsabilidades e comportamentos ou acções associados, consideradas como uma unidade lógica que pode ser atribuída a um indivíduo ou grupo

Nota: Um indivíduo pode desempenhar múltiplos papéis.

## 6.60 Serviço

Forma de fornecer *valor* aos *clientes* através da obtenção de resultados que eles querem alcançar

Nota: No contexto da série de normas FitSM, quando se refere a serviços, geralmente entendem-se os *serviços de TI*.

## 6.61 Critérios de aceitação de serviços

Critérios que devem ser cumpridos quando um *serviço* novo ou alterado é implantado e disponibilizado aos *clientes/utilizadores*

Nota: Os critérios de aceitação de serviço são definidos quando um *serviço* novo ou alterado é desenhado, e podem ser actualizados ou refinados durante a fase de desenvolvimento ou transição. Podem abranger aspectos funcionais e não funcionais do *serviço* específico a ser implantado.

## 6.62 Catálogo de serviços

Lista destinada ao cliente de todos os *serviços* em produção oferecidos, juntamente com informação relevante sobre estes *serviços*

Nota 1: Um catálogo de serviços pode ser considerado como uma versão filtrada e uma vista do portfólio de serviços destinada aos clientes.

Nota 2: Com base num *portfólio de serviços*, podem ser criados um ou mais *catálogos de serviços*.

## 6.63 Componente de serviço

Parte lógica de um *serviço* que fornece uma função que viabiliza ou melhora um *serviço*

Nota 1: Um *serviço* é geralmente composto por vários componentes de serviço.

Nota 2: Um componente de serviço é normalmente construído a partir de um ou mais *itens de configuração (ICs)*.

Nota 3: Embora um componente de serviço esteja subjacente a um ou mais *serviços*, normalmente não cria isoladamente *valor* para o *cliente* e não é, portanto, um *serviço* por si só.

## 6.64 Acordo de níveis de serviço (ANS)

Acordo documentado entre um *cliente* e um *prestador de serviços* que especifica o *serviço* a ser prestado e os *objectivos de serviço* que definem a forma como este será prestado

## 6.65 Ciclo de vida do serviço

A série de fases pelas quais um *serviço* pode passar durante a sua vida útil.

Nota 1: As fases específicas do ciclo de vida do serviço são tipicamente definidas para cada organização, dependendo da complexidade necessária. Estas podem incluir a ideia inicial, proposta, desenho, desenvolvimento, implantação, produção e descontinuação.



Nota 2: Os planos de desenho e transição do serviço, por vezes referidos como dossier de desenho e transição do serviço (DDTS), devem ser produzidos ou actualizados para cada serviço novo ou substancialmente alterado. Pode consistir numa série de planos documentados e outras informações relevantes, incluindo uma lista de requisitos e *critérios de aceitação de serviços*, um plano de projecto, planos de comunicação e formação, planos e especificações técnicas, planos de recursos, calendários / horários de desenvolvimento e implantação, etc.

## 6.66 Gestão de serviços

Totalidade das *actividades* realizadas por um prestador de *serviços* para planear, entregar, operar e controlar os *serviços* oferecidos aos *clientes*

Nota 1: As *actividades* realizadas no contexto da gestão de serviços devem ser dirigidas por *políticas* e estruturadas e organizadas por *processos* e *procedimentos de suporte*.

Nota 2: No contexto da série de normas FitSM, quando se refere à gestão de serviços, normalmente pretende-se dizer *gestão de serviços de TI*.

## 6.67 Plano de gestão de serviços

Plano global de implementação e funcionamento de um *sistema de gestão de serviços (SGS)*

## 6.68 Sistema de gestão de serviços (SGS)

*Sistema de gestão* global que controla e suporta a gestão de *serviços* dentro de uma organização ou federação

Nota: O SGS pode ser considerado como o conjunto interligado de *políticas*, *processos*, *procedimentos*, *papéis*, acordos, planos, recursos relacionados e outros elementos necessários e utilizados por um *prestador de serviços* para gerir eficazmente a prestação de *serviços* aos *clientes*.

## 6.69 Portfólio de serviços

Lista interna que detalha todos os *serviços* oferecidos por um *prestador de serviços*, incluindo os que estão em preparação, em produção e descontinuados

Nota: Para cada *serviço*, a carteira de serviços pode incluir informação como a sua proposta de *valor*, base de *clientes-alvo*, descrição do *serviço*, especificações técnicas relevantes, custo e preço, *riscos* para o *fornecedor do serviço*, pacotes de níveis de serviço oferecidos, etc.

## 6.70 Prestador de serviços

Organização ou *federação* (ou parte de uma organização ou *federação*) que gere e fornece um *serviço* ou *serviços* a *clientes*

## 6.71 Pedido de serviço

Pedido de um utilizador relativo a informação, aconselhamento, acesso a um *serviço* ou uma *alteração*

Nota: Os pedidos de serviço são frequentemente tratados pelo mesmo *processo* e ferramentas que os *incidentes*.



## 6.72 Revisão de serviço

Avaliação periódica da qualidade e do desempenho de um *serviço* em conjunto com o *cliente* ou em consideração do feedback do *cliente*, a partir do qual são identificadas oportunidades de *melhoria* e são determinadas acções de acompanhamento para aumentar o *valor* do *serviço*

## 6.73 Objectivo de serviço

Valores de referência/objectivo para um parâmetro utilizado para medir o desempenho de um *serviço*, listados num *acordo de níveis de serviço (ANS)* relacionado com esse *serviço*

Nota: Os objectivos típicos *de serviço* incluem a *disponibilidade* ou tempo de resolução de *incidentes*.

## 6.74 Fornecedor

Organização ou parte que fornece um *serviço* (de suporte) ou *componente(s) de serviço* ao *prestador de serviços*, que o *prestador de serviços* necessita para fornecer *serviços* aos seus *clientes/usuarios*

Nota 1: Um fornecedor pode ser interno ou externo à organização do *prestador de serviços*.

Nota 2: Numa *federação*, os *membros da federação* são considerados como fornecedores internos.

## 6.75 Gestão de topo

Quadros superiores dentro de uma organização com autoridade para definir *políticas* e exercer o controlo global da organização

## 6.76 Acordo de apoio (AA)

Acordo documentado entre um *prestador de serviços* e um *fornecedor* externo que especifique o(s) *serviço(s)* ou *componente(s) de serviço de suporte* a prestar pelo *fornecedor*, juntamente com os *objectivos de serviço* relacionados

Nota 1: Um AS pode ser visto como um *acordo de níveis de serviço (ANS)* com um *fornecedor* externo em que o *prestador de serviços* está na função de *cliente*.

Nota 2: Um AS pode também ser referido como um *contrato de suporte (CS)*.

## 6.77 Contrato de apoio (CA)

Ver: *Acordo de apoio (AA)*

## 6.78 Utilizador

Indivíduo que primariamente utiliza e beneficia de um *serviço*

## 6.79 Valor

Benefício para um *cliente* e os seus *utilizadores*, entregue por um *serviço*

Nota: O valor deve ser considerado como uma composição da função (adequação ao propósito) e qualidade (adequação à utilização, abrangendo suficiente *disponibilidade / continuidade, capacidade / desempenho* e *segurança da informação*) em relação a um *serviço*.



## 6.80 Solução provisória

Meios de contornar ou atenuar os sintomas de um *erro conhecido* que ajudam a resolver os *incidentes* causados por este *erro conhecido*, enquanto a causa raiz subjacente não é permanentemente eliminada

Nota 1: As soluções provisórias são muitas vezes aplicadas numa situação em que a causa real dos *incidentes* (recorrentes) não pode ser resolvida devido à falta de recursos ou competências.

Nota 2: Uma solução provisória pode consistir num conjunto de acções a serem levadas a cabo quer pelo *prestador de serviços* quer pelo *utilizador do serviço*.

Nota 3: Uma solução provisória é também referida como uma correcção temporária ou solução temporária.