

ISO 20000: Sistemas de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

O referencial ISO 20000 permite verificar se uma organização emprega as melhores práticas de Gestão de Serviços de Tecnologias de Informação, de acordo com a respetiva avaliação independente externa com base numa norma oficial, realizada por uma organização de auditoria autorizada, em Portugal: APCER, LUSAENOR, BVQ, SGS, entre outras, acreditadas pelo IPQ - Instituto Português da Qualidade.

A implementação desta norma permite às organizações implementar requisitos de qualidade para fornecedores do setor de Tecnologia da Informação, proporcionando parâmetros para a gestão de negócios, abrangendo processos e boas práticas, que auxiliam na redução de riscos, melhoria da comunicação, aumento da produtividade e redução de custos.

O foco da norma é o apoio e a melhoria da qualidade dos serviços de Tecnologias de Informação, tendo por objetivos: obtenção dos requisitos, de clientes e do mercado, através de uma gestão dos serviços baseada na adoção de processos integrados; medir a compreensão do que se designa por boas práticas, objetivos, benefícios e possíveis problemas dentro do sistema de gestão.

A norma é constituída por duas partes: Especificação e Boas Práticas, e distingue 5 subprocessos:

- processos de entrega (este processo baseia-se na gestão do nível de serviço; informação do serviço fornecido; continuidade do negócio e gestão da disponibilidade, financiamento e contabilidade para serviços de Tecnologia de Informação; gestão de capacidade, e por fim, gestão de segurança da informação);
- gestão dos serviços (homologação dos fornecedores críticos do processo fornecido);
- processos de controlo (baseia-se na gestão da mudança e na gestão da configuração);
- gestão do lançamento (identificação de atividades de controlo e de reporting);
- processos de resolução (separação entre gestão de incidentes e gestão de problemas).

Figura 1: Processos de Gestão de Serviços ISO 20000

