



**Abrangência e plano de desenvolvimento:
Actualização do ITIL® V3**

Fevereiro de 2010



Sumário

	Prefácio	3
1	Introdução	3
2	Objectivos da actualização	3
	2.1 No âmbito	3
	2.2 Fora do âmbito	4
3	Controle e estrutura da equipe de desenvolvimento	4
4	Categorias de mudança	6
	4.1 Correção	6
	4.2 Objectividade	6
	4.3 Coerência	6
	4.4 Diagramas	6
	4.5 Estratégia de serviço	6
5	Mudanças consequentes	7
	5.1 Outras publicações	7
	5.2 Esquema de qualificação	7
	5.3 Aplicativos de terceiros	7
	5.4 Prestadores de serviços de TI com base comercial em ITIL	7
6	Tradução da biblioteca principal	7
7	Etapas do projecto chave	7
	Mais informações	7
	Glossário	8

Prefácio

O que é o ITIL®?

O ITIL - IT Infrastructure Library (Biblioteca de infraestrutura de TI) - é a abordagem mais amplamente aceita para o gerenciamento de serviços de IT em todo o mundo. O ITIL fornece um conjunto coerente de desempenhos exemplares, elaborado a partir de sectores públicos e privados internacionais. É suportado por um esquema de qualificação abrangente, organizações de treinamento autorizadas (ATOs), e ferramentas de implementação e avaliação. As práticas de desempenho exemplar promovidas no ITIL são suportadas pelo padrão internacional de gerenciamento de serviços de TI, a ISO/IEC 20000. O ITIL é a única documentação consistente e abrangente de desempenho exemplar para gerenciamento de serviços de TI e é usado por centenas de organizações em todo o mundo.

O ITIL consiste de uma série de publicações dando orientações sobre a prestação de serviços de TI de qualidade e sobre o ambiente necessário para o suporte de TI. O ITIL foi desenvolvido ao reconhecer-se que as organizações estão se tornando cada vez mais dependentes de TI a fim de satisfazer os seus objectivos empresariais e satisfazer as suas necessidades de negócios. Isto leva a uma crescente exigência de serviços de TI de alta qualidade.

O ITIL foi actualizado pela última vez em 2007. O conteúdo para a próxima actualização será desenvolvido em breve. As mudanças com as quais foram concordadas resultam de uma pesquisa do ATOs, uma análise dos pedidos do controle de mudanças registados no The Stationery Office (TSO) e a conclusão de um exercício de definição.

Objectivo deste documento

Este documento fornece uma visão geral da abordagem da actualização actual das publicações principais do ITIL V3. Ele descreve a dimensão, os planos e a estrutura de gestão do trabalho de actualização. Ele também mostra a maneira em que a estrutura e a abrangência proposta suportam melhorias recomendadas pelo Departamento de Conselho de Mudanças do ITIL. O conselho analisou questões registadas entre a data de publicação da V3 e Novembro de 2009. Finalmente, um guia aproximado para os cronogramas de desenvolvimento foi fornecido.

Agradecimentos

A TSO e o Office of Government Commerce (OGC) desejam agradecer e reconhecer os esforços dos seguintes indivíduos e organizações, os quais auxiliaram na definição da actualização do ITIL V3. Cada um desses participantes contribuiu com tempo e esforço para assegurar que a definição da actualização reflecta questões genuínas com o material e melhora o desempenho exemplar de ITIL. Estes participantes são:

- Utilizadores e organizações de treinamento que responderam ao questionário
- Membros do Departamento de Conselho de Mudanças de ITIL (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- Todos aqueles que levantaram questões através do registo de controle de mudanças.

1 Introdução

Em 8 de Novembro de 2004, a OGC lançou um projecto de seis meses para definir o âmbito e os planos de desenvolvimento para uma versão actualizada do guia de desempenho exemplar de ITIL. A OGC, com a ajuda de várias organizações e indivíduos, realizou uma ampla pesquisa pública para obter a opinião dos utilizadores de ITIL, fornecedores e educadores de todo o mundo. As pesquisas foram muito bem sucedidas ao transmitir para a equipe do projecto os pontos de vista da comunidade de gerência de serviços de tecnologia de informação (ITSM). Houve um alto grau de consenso e o resumo das conclusões formou a definição de que se tornaria a Versão 3 do ITIL. A cobertura do documento foi publicada em Junho de 2006.

Acreditamos que as necessidades básicas de mercado não se alteraram significativamente desde então. Entretanto, desde a publicação de Maio de 2009, a comunidade de ITSM teve tempo para digerir e utilizar a Versão 3 do ITIL e houve algumas críticas justificadas à OGC. Centenas de problemas foram registados no controle de mudanças do site de desempenho exemplar (www.best-management-practice.com). Após a análise destes, juntamente dos pontos de vista transmitidos para a OGC, a TSO e APMG de treinadores e utilizadores, o Departamento de Conselho de Mudanças de ITIL (CAB) e OGC concordaram que a efectividade e utilidade do ITIL seria melhorada se fosse fornecida uma Versão 3 actualizada.

2 Objectivos da actualização

Os objectivos principais do projecto para actualizar o ITIL V3 são:

- Resolver quaisquer erros ou inconsistências no texto e nos diagramas, tanto no conteúdo quando na apresentação
- Melhorar a publicação abordando questões levantadas no registo do controle de mudanças, tal como analisadas e recomendadas pelo CAB, além de aprovadas pela OGC. Estas têm basicamente a ver com clareza, coerência, exactidão e integralidade
- Endereçar sugestões de mudança feitas pela comunidade de treinamento, a fim de tornar o ITIL mais fácil para o ensino.
- Rever a publicação Service Strategy (Estratégias de Serviço) para assegurar que os conceitos são explicados da maneira mais clara, concisa e acessível possível. Não há nenhuma intenção de simplificar os conceitos, mas sim de melhorar a exposição das ideias.

Nenhum conceito ou prática novo será introduzido e nenhum dos existentes será abandonado. Sempre que um novo conteúdo for apresentado, será para a totalidade, a fim de reparar um desequilíbrio no nível de detalhes ou como parte da reestruturação da consistência.

2.1 No âmbito

- Procurar sanar inconsistências no conteúdo dos cinco livros:
 - Os papéis precisam ser coerentes entre os livros, garantindo que as actividades se aplicam apenas a uma função
 - Esclarecer que as estruturas organizacionais, dadas como exemplos, são indicativos, e prescritivos.

- Reestruturar a directriz para garantir que todas as cinco publicações estão organizadas da mesma maneira:
 - Assegure-se que cada processo tem metas, finalidade e objectivos
 - Perceber como são lidados os processos e assegurar um tratamento igual a todos
- Assegurar que os livros estejam em ordem, onde for relevante, com o MSP™, M_o_R®, PRINCE2® e P3O®.
- Fornecer explicações e descrições claras acerca das funções e responsabilidades
- Padronizar o uso de definições do glossário nos cinco títulos. Assegurar que as explicações no texto estão de acordo com aquelas no glossário
- Actualizar o glossário para levar em consideração os comentários feitos no Registo de Controle de Mudanças
- Examinar a definição e o uso das funções do Gerenciador de Produto e Proprietário do Serviço

- Assegurar gerenciador do catálogo de serviços apareça no livro Service Operation (Operação de Serviço)
- Reformular o conteúdo de acordo com as directrizes do estilo de actualização da OGC.

2.2 Fora de âmbito

Quaisquer alterações que possam invalidar o uso actual do ITIL, quer por organizações que tenham adoptado a sua utilização ou por indivíduos que tenham tido uma qualificação ITIL e estão actualmente usando o método em seus locais de trabalho.

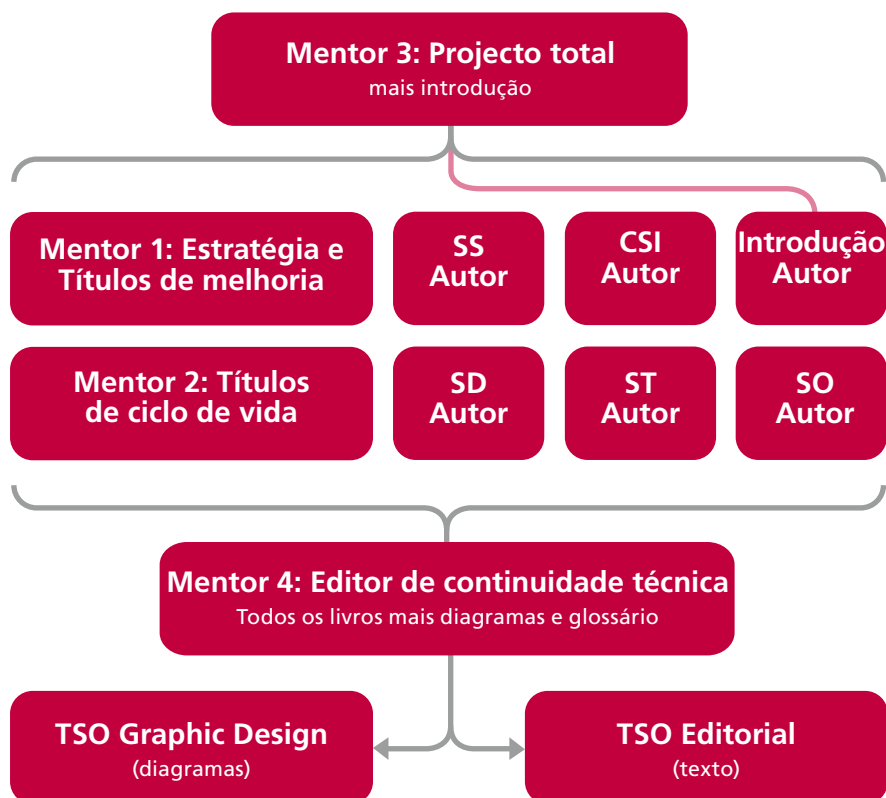
3 Controle e estrutura da equipe de desenvolvimento

Para o desenvolvimento da renovação da Versão 3, em 2006, o modelo utilizado foi de autores trabalhando ao lado de mentores. Este modelo será utilizado na actualização, com autores e mentores trabalhando juntos, relatando ao Conselho de Projectos.

A estrutura de controle é a seguinte:



Os autores foram recrutados através do documento Chamada de Participantes. Haverá um único autor para cada livro e mentores serão designados a um ou mais livros, geralmente com outras responsabilidades, a fim de assegurar a compatibilidade, harmonia e consistência. O diagrama abaixo exhibe a relação entre estes membros da equipe.



Os mentores têm um papel importante na estrutura. Eles devem assegurar a consistência entre os livros actualizados. Portanto, os postos de mentores foram preenchidos por convites feitos a membros da equipe de desenvolvimento original do V3. A via de informação para todos os indivíduos é através do livro pertinente ou mentor em continuidade para o mentor do projecto inteiro.

Pacotes de trabalho serão criados para cada livro. Eles irão conter uma descrição do produto e uma abrangência detalhada, incluindo uma lista relevante de problemas recomendados para a resolução através do CAB.

Os produtos serão revisados pelo Grupo de Revisão, a fim de assegurar a adequação destes ao propósito. Na realidade, isso significa determinar se eles cumprem com a descrição do produto se resolveram satisfatoriamente todos os problemas pendentes. A intenção do Grupo de Revisão é que este seja representante da comunidade de ITIL e abrangerá:

- Utilizadores pequenos, médios e grandes, tanto de sectores públicos quanto privados.
- Vendedores
- Consultores

- Organizações de treino
- Revisores internacionais

Revisores também foram recrutados através do documento *Chamada de Participantes* (www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) com a intenção de criar um Grupo de Revisão balanceado e representativo. Os indivíduos podem ser convidados a comentar sobre as ideias, propostas, projectos ou produtos parciais a qualquer momento. Também haverá duas revisões formais de cada um dos seis livros. Qualquer indivíduo pode ser solicitado para revisar apenas um livro a fundo, ou o conjunto todo, especificamente para a consistência. Uma vez que os livros principais tenham sido finalizados, a introdução será actualizada, a fim de que seja correspondente. Esta actividade deve ser realizada neste momento, visto que a introdução é inteiramente derivada. Serão realizadas duas revisões da introdução.

4 Categorias de mudança

A ordem do projecto (www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf) é para corrigir erros, remover inconsistências e melhorar a clareza e estrutura. As Instruções de Trabalho a serem dadas a cada autor irão listar e descrever em detalhes cada questão relevante do registo de controle de mudanças e a recomendação do CAB para a acção. Mais críticas gerais - por exemplo, a partir da pesquisa ATO - serão repassadas em um guia aos mentores. Considera-se provável que os autores, ao abordar estas questões diversas, irão descobrir problemas próprios com o material. Esperamos que eles endereçassem estes também. Eles poderão consultar seu(s) mentor(es), o CAB ou os revisores para obter pontos de vista, opiniões e directrizes.

Muitos dos problemas do registo de controle de mudanças foram identificados como erros de digitação ou equívocos. Quaisquer erros não ambíguos foram enviados para o Editorial de TSO para serem alterados, de modo que o ponto de partida para o trabalho de desenvolvimento de actualização será uma versão limpa do documento Word da V3 com erros óbvios corrigidos. O Editorial de TSO também reduziu o uso excessivo e inconsistente de iniciais maiúsculas em muitos dos termos, além de inserir um glossário revisado, o qual reflecte as mudanças aprovadas pelo CAB.

Outras questões para a equipe de desenvolvimento são constituídas das seguintes categorias:

4.1 Correção

Erros óbvios serão abordados.

4.2 Objectividade

O novo autor irá garantir que tais passagens são mais fáceis de entender e não têm ambiguidades ou declarações e referências confusas. Eles também receberão directrizes sobre a escrita de inglês internacionais (perceba que este não é o inglês americano). Com isto, queremos dizer inglês simples (com terminações verbais -ize em detrimento a -ise, em casos que ambas são utilizadas) que é compreensível não apenas para falantes nativos de inglês, mas também para pessoas que usam este idioma para os negócios, ou falam inglês como uma segunda língua. Este fato significa a anulação do uso de palavras incomuns, significados irregulares de palavras comuns, expressões idiomáticas e frases longas. Organizar isto também significa que a tradução será mais fácil.

4.3 Coerência

Existem muitas locais onde podem-se encontrar problemas de coerência nos livros actuais. Apesar de que uma estrutura comum foi criada para todos os livros durante o desenvolvimento da V3, há inconsistências na extensão e cobertura das descrições de práticas, funções, processos, papéis e actividades que precisam ser resolvidos.

Uma das críticas mais significativas é que a V3 não fala o suficiente sobre as funções, e o que fala é incompleto. Vai ficar claro que ITIL não estabelece cargos definitivos, apenas funções, e que as estruturas organizacionais mencionadas são indicativas, não prescritivas. As funções tornarão-se coerentes ao longo dos livros e as actividades devem ser aplicadas a apenas uma função. A descrição dos papéis e a profundidade dos detalhes deve ser coerente.

Os processos serão claramente identificados e cada um deles descrito de forma consistente. Haverá um local (o mais adequado), onde cada processo será descrito em detalhes, e em outros lugares nos quais a descrição aparecerá em referência.

Incoerências nas definições de termos serão resolvidas e deixadas de acordo com o glossário. Além disso, as descrições de conceitos ou processos em ITIL serão deixadas coerentes com seu tratamento em outras partes do Desempenho Exemplar de OGC. Por exemplo, a gestão de risco em ITIL deve ser combinada com M_o_R®.

Integridade é um problema e está sendo tratado como parte da coerência. Não se trata de adição de novos conceitos. Parte da responsabilidade dos autores e dos tutores será garantir que cada tópico contenha a quantidade certa de detalhes e que itens comparáveis - descrições de funções, processos, etc - estejam presentes e tenham detalhes consistentemente comparáveis em todos os livros.

Em resumo, o autor irá resolver erros ou inconsistências de detalhes ou de extensão no texto, tabelas e diagramas, alterando, removendo ou adicionando material conforme o caso. Mentores e o editor de continuidade técnica irão garantir a coerência nas mudanças ao longo das séries.

4.4 Diagramas

Em alguns casos, os diagramas apresentam erros, contradizem um o outro ou o texto, o texto não faz referência a eles ou são repetidos em outro livro, mas elaborados de forma diferente. Os autores trabalharão com o editor de continuidade técnica para garantir que todos os diagramas sejam elaborados de acordo com padrões em comum, tenham coerência e que o texto faça referência a eles. Como parte do processo de melhorar a clareza, alguns diagramas pode ser alterados, retirados ou adicionados.

4.5 Estratégia de serviço

Considerações foram feitas no âmbito de que a *Estratégia de serviço* é muito mais desafiadora para os leitores do que os outros livros. OGC requereu que autores escrevessem em inglês internacional simples e conciso, mas há espaço para melhorias e estas serão encorajadas na actualização.

Ler e entender são dois aspectos diferentes da percepção de um texto difícil. De todos os livros na V3, o *Estratégia de serviço* conta com a maior parte do material novo. Ele incluiu uma série de conceitos relacionados às empresas, os quais eram novidade para muitos leitores na época, mas que posteriormente foram amplamente aceitados e digeridos. Contudo, muitos entrevistados sentem ainda que o livro *Estratégia de serviço* é muito discursivo e não instrutivo o suficiente; que os processos não estão claramente identificados; e que o tratamento das fases de formulação da estratégia, as quais levam à especificação de serviços de TI, melhorariam significativamente se fossem esclarecidas. Portanto, OGC está dando ao autor da actualização do livro *Estratégia de serviço* uma liberdade autor maior do que a outros autores para esclarecer o texto e avivar a apresentação. Este trabalho será cuidadosamente avaliado, e nenhuma alteração que não for considerada uma melhoria será aceita. Provavelmente vale a pena repetir que tudo o que OGC deseja deste exercício é uma melhoria na apresentação e exposição do livro *Estratégia de Serviço*, e deste modo, de sua utilidade - e não uma simplificação dos conceitos.

5 Mudanças consequentes

Muitas pessoas vão se preocupar sobre como as mudanças do ITIL afectarão outras publicações e o esquema de qualificação, bem como aplicativos e serviços baseados no ITIL. Provavelmente, qualquer impacto será pequeno.

5.1 Outras publicações

Melhorias nos textos principais serão distribuídos primeiro à *Introdução*, como parte deste projecto. Mais tarde, outros títulos serão revisados em conformidade com o ITIL actualizado. Não há programação disponível no momento. Não é esperado que qualquer uma das alterações do ITIL, resultante da actualização, irá tornar qualquer publicação da V3 actual seriamente incorrecta. A razão da revisão seria para melhorar a obras derivadas em termos de clareza, coerência, definições melhoradas e as diagramas mais recentes.

5.2 Esquema de qualificação

É esperando que algumas das mudanças tornem o ITIL mais fácil de ser ensinado, e que seja gradualmente incorporado aos materiais didácticos. Não há a intenção de modificar a estrutura de qualificação resultante da actualização. Alterações consequentes requeridas para planos de estudo e exames deverão ser menores. Isso ocorre porque os exames testam a compreensão dos conceitos e práticas, e estes não serão alterados.

5.3 Aplicativos de terceiros

Há muitos produtos de software, tais como aplicativos de suporte de central de serviços, os quais incorporam os processos descritos no ITIL. Novamente, não é de se esperar que as alterações na actualização irão tirar quaisquer produtos existentes do alinhamento com ITIL. Fornecedores irão determinar se existe algum benefício na introdução de quaisquer mudanças que poderiam ser feitas aos seus produtos individualmente.

5.4 Prestadores de serviços de TI com base comercial em ITIL

Prestadores de serviços de TI com base em ITIL não devem ser afectados pelas mudanças. Algumas questões podem ser resolvidas para eles, onde detalhes insuficientes foram fornecidos anteriormente em ITIL, permitindo que eles melhore seus serviços. Os clientes não serão afectados.

6 Tradução da biblioteca principal

OGC e a equipe de projecto desejam ver os frutos do projecto de actualização disponível globalmente em muitas línguas o mais cedo possível. O glossário é a pedra fundamental sobre a qual todas as traduções são construídas. Devido à tendência de coerência nas definições de termos, é inevitável que algumas definições mudem. A primeira tarefa, portanto, será para a implementação de um glossário revisado para cada idioma em que o ITIL é actualmente publicado. Em uma escala de tempo mais lenta, os livros serão revisados, de acordo com o glossário revisado, e com o novo texto em inglês.

7 Etapas do projecto chave

Por favor, perceba que estas datas são provisórias neste momento.

Autorização publicada em	Agosto de 2009
Chamada de participantes em	Novembro de 2009
Nomeação de autores e mentores em	Novembro / Dezembro de 2009
Primeiro workshop de desenvolvimento	Janeiro de 2010
Publicação dos cinco títulos principais	Objectivada para o primeiro trimestre de 2011

Mais informações

Autorização do projecto de actualização do ITIL V3

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Chamada de participantes

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

FAQ

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Actualizações regulares sobre o andamento do projecto de actualização do ITIL serão publicadas regularmente e podem ser vistas em: www.best-management-practice.com

Glossário

APMG	APM Group, reconhecedor oficial do Esquema de qualificação de ITIL
ATO	Organização de treinamento reconhecida
CAB	Departamento de conselho de mudanças
CSI	Livro Continual Service Improvement (Melhora do serviço contínuo)
IEC	Comissão electrotécnica internacional
ISO	Organização de padrões internacionais
TI	Tecnologia de informação
ITIL®	IT Infrastructure Library (Biblioteca de infraestrutura de TI)®
ITSM	Gerenciamento de serviços de TI
itSMFI	Fórum internacional de gerenciamento de serviços de TI
M_o_R®	Gerenciamento de risco, Desempenho exemplar de OGC
OGC	Office of Government Commerce, proprietários do ITIL
SD	Livro Design Service (Design do serviço)
SO	Livro Service Operation (Operação de serviço)
SS	Livro Service Strategy (Estratégia de serviço)
ST	Livro Service Transition (Transição de serviço)
TSO	The Stationery Office, Publicador oficial do ITIL
V3	(ITIL) Versão 3

Central de serviços OGC

Os clientes OGC podem contactar a central de serviços OGC acerca de todos os aspectos dos negócios OGC.

A central de serviços também direccionará perguntas ao suporte de segunda-linha adequado. Estamos ansiosos para ouvir de você.

Pode contactar a central de serviços de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h.

T: + 44 (0) 845 000 4999

E: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

W: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010

- O logótipo OGC é uma marca registada do Office of Government Commerce.
- O logótipo da OGC® é uma marca registada do Office of Government Commerce, no Reino Unido
- ITIL® é uma marca registada do Office of Government Commerce, no Reino Unido e em outros países
- IT Infrastructure Library® é uma marca registada do Office of Government Commerce no Reino Unido e outros países
- M_o_R® é uma marca registada do Office of Government Commerce, no Reino Unido e em outros países.
- PRINCE2™ é uma marca do Office of Government Commerce
- P3O™ é uma marca registada do Office of Government Commerce
- O logótipo Swirl™ é uma marca do Office of Government Commerce.