



Actualização do ITIL®: Perguntas frequentes

Outubro de 2009

O ITIL versão 3, deve ser actualizado para oferecer melhorias na apresentação

Por que fazemos isso?

Como parte das melhores práticas de gestão, um ficheiro de registo de controle de mudanças foi publicamente disponibilizado para fornecer um mecanismo de feedback da comunidade ITIL. Utilizadores do ITIL tem feito várias sugestões de melhoria. Estas incluem pequenas correcções ao texto e diagramas, esclarecimentos e explicações mais claras dos conceitos difíceis. Os utilizadores também apontaram a necessidade de coerência na utilização de termos e diagramas. Essas eram todas vistas como melhorias valiosas do CAB, e OGC deseja incluí-las em uma versão actualizada dos livros - ainda a versão 3, mas com cosméticos, editorial e melhorias de consistência.

Nada disto vai afetar a forma como você usa o ITIL, mas apenas melhorar a comunicação dos conceitos de ITIL, que permanecem inalterados.

Tentamos antecipar e responder, abaixo, às perguntas que você possa ter. Se você tiver alguma dúvida que não resolvemos, por favor, envie um e-mail para emily.allison@tso.co.uk

Q1 Por que precisamos de uma nova versão do ITIL? A versão 3 foi uma grande mudança e não queremos outro desacordo tão cedo.

A1 Esta não é uma nova versão, mas sim uma actualização para a versão 3, a fim de torná-lo mais utilizável. Não haverá novos conceitos. Tudo o que estamos fazendo é eliminar os erros e incoerências e, em alguns lugares, tornando o texto mais fácil de entender. O Departamento de Consultas de Mudanças do ITIL recomendou uma actualização depois de considerar todas as questões apresentadas ao Registo de Controle de Mudanças www.best-management-practice.com/ChangeLog, bem como um feedback mais amplo da comunidade ITIL de praticantes, instructores e utilizadores.

Q2 Então esta é a versão 4?

A2 Não. É uma actualização. Pense nela como a versão 3.1, se quiser. É o primeiro lançamento oficial da Versão 3.

Q3 Posso saber mais detalhadamente sobre a abrangência da actualização?

A3 O foco é melhorar a coerência, acessibilidade e usabilidade das publicações principais, incluindo a introdução ao Ciclo de Vida de Serviço. Estamos buscando melhorar a cobertura e as descrições de funções e responsabilidades, melhorar as descrições de processo, e garantir o alinhamento com o MSP®, M_o_R®, PRINCE2™ e P3O®. Vamos também padronizar as definições entre livros e organizá-los de acordo com o glossário, actualizarlo que for necessário e, finalmente, eliminar as incoerências no seu conteúdo e estrutura. Na Estratégia de Serviço, principalmente, as explicações serão mais simples e acessíveis onde for apropriado. Não temos a

intenção de acrescentar novos conceitos ou fazer qualquer coisa para invalidar a directriz da Versão 3 actual, implementações ou qualificação com base nesta.

Q4 Quando as publicações actualizadas estarão disponíveis?

A4 Segundo os planos actuais, esperamos publicá-la no início de 2011.

Q5 Que efeito a actualização vai ter sobre as qualificações? Com a Versão 3, vimos uma reestruturação completa.

A5 Inevitavelmente, as alterações ao texto ITIL e diagramas irão se apresentar em cascata para materiais de treinamento, mas apenas para simplificá-los e melhorá-los. Não há intenção, neste momento, de alterar a estrutura de qualificações, ou a extensão de cada qualificação por causa da actualização. Certificados existentes, possuídos por indivíduos, não ficarão desactualizados, pois os conceitos, funções e processos não estão mudando, apenas as descrições destes será melhorada.

Q6 Se as alterações feitas foram baseadas no que qualquer pessoa poderia ter escrito no Registo de Mudanças de Controle, e quaisquer comentários que possam ter vindo do público, como eu sei que o novo ITIL ainda apresentará o melhor desempenho a nível global?

A6 Você pode ter certeza quanto a este ponto, pois nenhuma das alterações sugeridas a partir de uma fonte qualquer, serão accionadas sem a revisão completa de especialistas em ITSM reconhecidos internacionalmente. Também, naturalmente, os conceitos e âmbito de aplicação da ITIL não estão mudando, então a introdução de nenhuma prática nova ou duvidosa será autorizada.

Q7 Quem está fazendo esse trabalho e como está sendo gerenciado?

A7 A fim de assegurar directrizes da melhor qualidade, OGC e TSO vão utilizar pessoas-chave com uma gama de experiências e conhecimentos em ITIL e Gerenciamento de Serviço de TI. Para cada um dos livros, haverá um autor escrevendo as actualizações contra o Mandato para a Mudança e a Descrição do Product, desenvolvido a partir dos problemas identificados pelo Registo de Controle de Mudanças e pelo Departamento de Consultas de Mudanças (CAB). Cada autor será apoiado por uma equipe de três mentores e um Editor de Continuidade Técnica do time de criadores do V3 original. O papel dos mentores é apoiar e treinar os autores, mas também assegurar a continuidade e coerência com a Versão 3 existente e com todas as publicações actualizadas. O Editor de Continuidade Técnica irá garantir que os diagramas estejam coerentes com o texto e um com os outros ao longo da biblioteca, e também que as definições estejam coerentes no texto e glossário. As versões finais serão consideradas por um Grupo de Revisão, o qual compreende utilizadores, instructores e membros do CAB, que irão garantir que os novos livros cumprem as Descrições do Product detalhadas inicialmente, aceitas pelos autores, orientadores e conselho de projectos. A gestão dia-a-dia do projecto será feita pela ORT, em nome de OGC, e o controle do projecto será responsabilidade de um Conselho de Projecto constituído pela OGC. O Conselho de Projecto é

composto de um executivo de projetos da OGC, um gerente de projectos e um gerente de equipe de TSO, e duas funções de garantia do projecto são preenchidas por um membro da OGC e um membro do Time de Qualificações da APMG. A função do utilizador sénior é preenchida por um membro do Conselho do itSMFI e os duas posições de fornecedores sénior são representadas por membros da TSO e APMG. Mais informações sobre o conselho do projectos estará disponível em www.best-management-practice.com

Q8 Eu tenho projectos da Versão 3 em andamento. Como devo responder à nova actualização?

A8 Para os utilizadores da Versão 3 do ITIL, o impacto sobre os projectos em curso devem ser insignificantes, pois o conteúdo das orientações não vai mudar.

Q9 A atualização do ITIL irá afetar a conformidade com as Normas Internacionais, particularmente com a ISO / IEC 20000?

A9 Como a abrangência e o conteúdo do ITIL não estão mudando, só o modo como estes são apresentados, a actualização não vai afectar a conformidade actual do ITIL com as normas ISO ITSM, mas, naturalmente, as normas também estão em constante evolução. As normas ISO são desenvolvidas através do esforço e do consenso dos países membros e são muito acertadamente mantidas independentes de frameworks de excelente desempenho, como ITIL. Nem OGC, nem TSO podem influenciar directamente no conteúdo ou o sentido da norma de desenvolvimento da ISO / IEC 20000. No entanto, ambas as organizações estão representadas e, portanto, são capazes de oferecer o seu parecer à comissão de BSI, que cria a contribuição Britânica para a direcção e desenvolvimento da ISO / IEC 20000. Além disso, há um desejo por parte da ISO para explicar como a ISO / IEC 20000 trabalha em harmonia com os frameworks de melhor desempenho dominantes. Em resposta a um estudo interno, a ISO estabeleceu recentemente um grupo de mapeamento ad hoc a nível SC7, inicialmente por um ano, para criar mapeamentos da ISO / IEC 20000 para ITIL e COBIT e, eventualmente, a outras normas, métodos e estruturas. O grupo é presidido pelo Dr. Jenny Dugmore, Convocador do Grupo de Trabalho 25 (ITSM) da ISO JTC1/SC7 e Presidente da Comissão ITSM BSI. A OGC considera este como um desenvolvimento positivo e irá cooperar com o grupo, conforme apropriado.

Q10 Qual será o impacto sobre o esquema de ferramentas aprovado?

A10 Esta actualização não deverá afectar a fornecedores de ferramentas enquanto o esquema é baseado em processos, e mudanças importantes no processo estão fora da área desta actualização. Qualquer impacto será pequeno. O sistema é administrado pela APMG, parte da Melhor Prática de Gestão, a qual compreende a OGC, TSO e o Grupo APM.

Q11 Os outros jogadores-chave, como itSMF, consideram a actualização uma boa ideia ou prefeririam um período de estabilidade?

A11 itSMFI afirmou ... "A actualização da Versão 3 existente do ITIL é o ITIL na prática. Um serviço já existente - as publicações principais - está sendo actualizado por causa dos requerimentos de serviço que têm sido feitos por seus utilizadores e clientes. Isto mostra também que os ótimos desempenhos estão desenvolvendo-se e que o feedback da comunidade de utilizadores é adaptado. "

Q12 Quando, após a publicação britânica, poderemos ver versões traduzidas, e quais serão as línguas que terão prioridade?

A12 As línguas que terão prioridade são português (Brasil), francês, alemão, japonês e espanhol. Estas estarão disponíveis o mais rápido possível após a edição do Reino Unido actualizada ser publicada.

Q13 Quando, após a publicação britânica, poderemos ver as alterações reflectidas em qualificações em outros idiomas e quais serão as línguas que terão prioridade?

A13 Veja também as questões 5 e 12. Não há nenhuma intenção de alterar os planos de estudos ou a estrutura de qualificações e não é possível que haja pouca ou nenhuma alteração nas questões de exame. O impacto mais provável da actualização do esquema de qualificação será nos materiais de treinamento.

Q14 As alterações ao ITIL afectarão a maneira como eu o utilizo com outros frameworks de desempenho exemplar, tais como o COBIT™?

A14 Assim como o âmbito, funções e processos do ITIL não sofrerão alterações, as relações cujos procedimentos são baseados em outras diretrizes de desempenhos exemplares não devem ser afetados. Esperamos que as explicações melhoradas do novo ITIL clarificarão e reforçarão a interoperabilidade dos ITIL e outras práticas exemplares.

Q16 Você fala sobre "a melhoria da acessibilidade", "as explicações mais claras", etc É este um código para o fato de que o ITIL está sendo "simplificado", a fim de atingir mais pessoas?

A16 Muitas pessoas argumentam que o ITIL poderia ser mais simples e fácil de entender. Sim, nós estamos tentando torná-lo tão simples quanto possível, mas não mais simples. Nós não vamos abandonar ou alterar quaisquer conceitos. O objetivo desta actualização é fazer melhores explicações e eliminar as incoerências onde estas foram encontradas. O conteúdo do ITIL não está mudando, apenas a apresentação de conteúdos vai melhorar.

Q17 Como pode-se ter certeza que os novos autores não mudarão os conceitos da versão 3? Eles têm suas próprias ideias.

A17 O objetivo de usar os novos autores não é dar-lhes *carta branca* para mudar o ITIL como quiserem. É para adicionar suas novas perspectivas, bem como as suas ideias sobre a forma como o texto pode ser melhorado, a fim de atender as novas descrições dos productos. Manter a pureza dos

conceitos da versão 3, ou seja, a continuidade da Versão 3, é uma responsabilidade primária dos mentores, os quais tenham sido autores ou trabalhado no desenvolvimento da Versão 3 em uma posição chave. Finalmente, a directoria do projecto também considerará as opiniões do Grupo de Revisão antes de autorizar a publicação, então quaisquer considerações terão sido levantadas e consideradas.

Q18 Eu não utilizo o ITIL como o sistema para a minhas ofertas de serviços ITSM actualmente. Esta actualização torna o ITIL mais atraente para mim?

A18 A Versão 3 do ITIL descreve as melhores abordagens para o ITSM, aprovado por especialistas da indústria internacionalmente. Seguir a directriz do ITIL lhe permitirá oferecer serviços bem planeados, eficazes, ágeis, previsíveis e controláveis, permitindo que o provedor de TI seja mais eficiente e eficaz e que o negócio seja mais productivo. A nova actualização irá aumentar a proposição de valor, melhorando a comunicação de idéias e conceitos ITIL, bem como a integração e coesão do todo.

Q19 Por que devo investir em ITIL no meio de uma recessão?

A19 O ITIL lhe dá a habilidade para planejar e gerenciar proactivamente seus serviços de TI de forma eficaz e, sobretudo, de prever o que você precisa fazer para suportar os negócios em processo de mudança. O grau de controle sobre a efectiva prestação de serviços de TI, possível através do ITIL, suportará uma melhor análise de investimento empresarial e tomada de decisões. Veja o texto de Shirley Lacy "ITIL em uma recessão" em

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf

e no quadro de discussão em

www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335

Marcas OGC

O logotipo da OGC ® é uma marca registada do Office of Government Commerce, no Reino Unido

O 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 e um registo sobre a Marca Comunitária Registada do Office of Government Commerce no Reino Unido e outros países

PRINCE2 ™ é uma marca do Office of Government Commerce

P3O ™ é uma marca registada do Office of Government Commerce

O logotipo Swirl ™ é uma marca do Office of Government Commerce.