

Pólo de Competitividade das Tecnologias de Informação, Comunicação e Electrónica TICE.PT

# PROJECTO ÂNCORA QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO NO SECTOR DAS TICE

## Qualificação e Certificação em Gestão de Serviços de TI

Coimbra, Aveiro, Porto, Guimarães  
21 a 23 de Julho de 2009



# Agenda (1 / 2)

2

- I. Âmbito da Gestão de Serviços
  - I. IT Service Management Framework
  - II. Sistema Integrado de Gestão
  - III. Factores diferenciadores neste programa
  - IV. Benefícios no programa
- II. Certificação ISO/IEC 20000-1
  - I. Modelo de Processos
  - II. Benefícios na Certificação
    - I. Drivers Genéricos
    - II. Drivers Externos e Internos

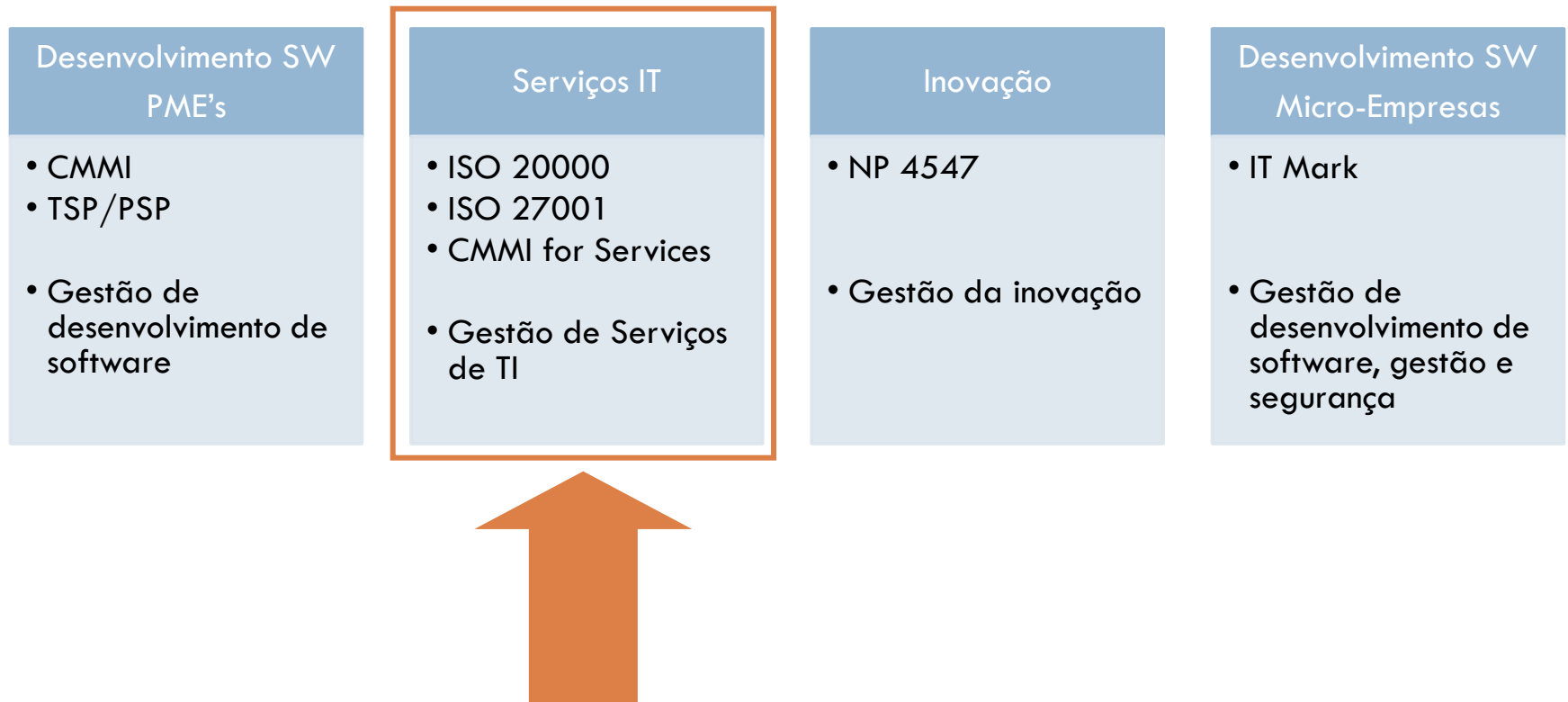
# Agenda (2/2)

3

- I. Modelo CMMI for Services
  - I. Breve Apresentação
  - II. Visão Integrada
  - III. Modelo V1.2
  - IV. Comparação com ITIL
- II. Opção Certificação ISO/IEC 27001
  - I. Modelo de Processos
  - II. Breve Apresentação
  - III. Plano de Implementação
- III. Formação Associada
- IV. Informação Adicional
- V. Contacto

# Âmbito do Desenvolvimento de Software para PME's

4

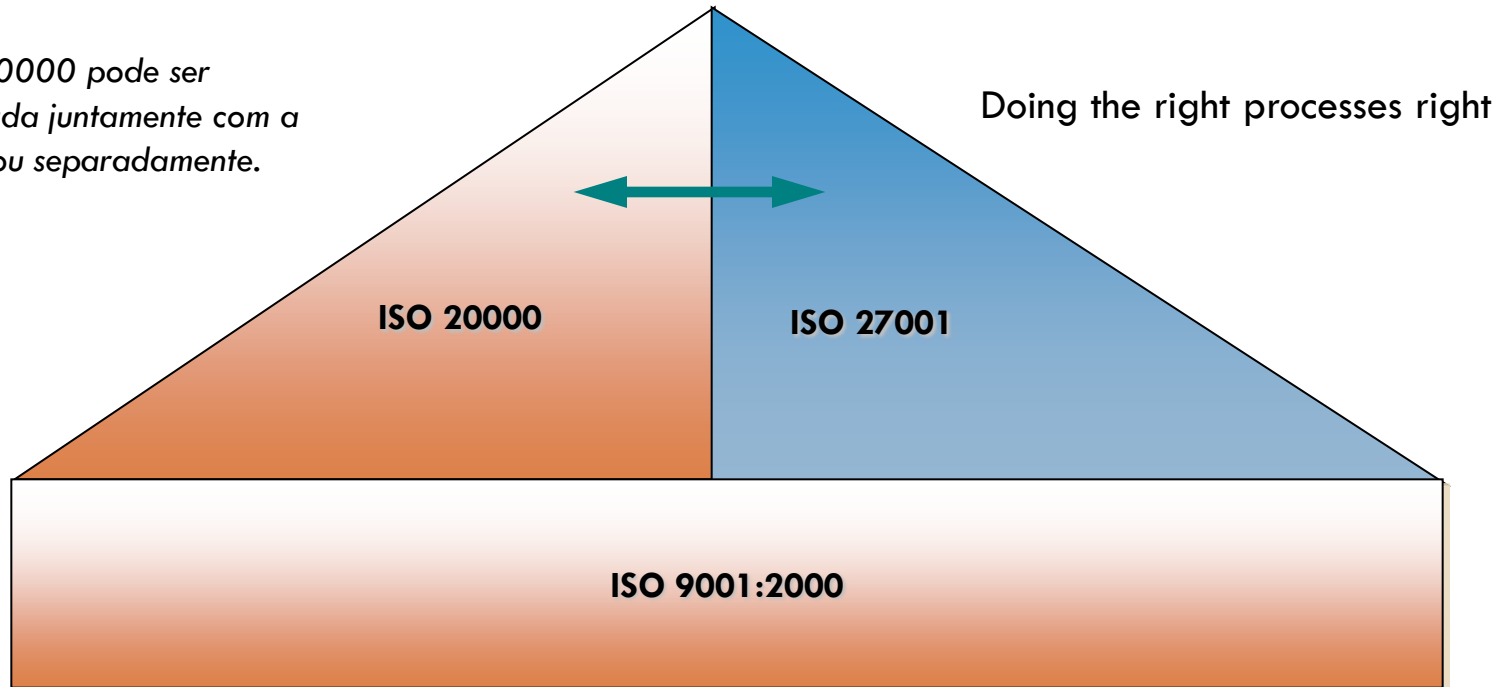


Nota: A mesma empresa pode beneficiar de mais do que uma certificação

# Sistema Integrado de Gestão

5

Nota:  
ISO/IEC 20000 pode ser implementada juntamente com a ISO9001 ou separadamente.



Doing the management and generic processes right



# Factores diferenciadores no programa

6

- Sensibilização
  - Realização de seminários e workshops temáticos em Gestão de Serviços de TI e Segurança de Informação.
- Apoio a candidaturas
  - Apoio à obtenção de 40 respostas aos concursos e projectos das candidaturas aos Programas Operacionais relevantes.
- Projectos de Certificação
  - Acompanhamento ao desenvolvimento dos projectos de implementação de sistemas de gestão de serviços de TI e de Segurança de Informação, tendo em vista a certificação de 40 empresas de acordo com a norma internacional ISO/IEC 20000-1, CMMI for Services e ISO/IEC 27001.
- Implementação de esquemas de certificação
  - Apoio ao IPAC na preparação das auditorias de acreditação
  - Apoio ao IPQ na tradução das normas para a língua Portuguesa
- Gestão de Projecto
  - Consiste no planeamento, acompanhamento, monitorização de todas as actividades

# Benefícios no programa

7

- Redução do Investimento em cerca de 30% - programa clássico individual;
- Adequação à realidade das PMEs;
- Programa apoiado pelo QREN com taxa de incentivos à certificação e formação associada até 50%;
- Redução do investimento interno através da reutilização dos activos;
- Diagnósticos ágeis e avaliações oficiais em língua portuguesa;
- Partilha de experiências com outras empresas do Grupo.

Certificação**	N.º Empresas Previstas	Investimento Unitário*
ISO/IEC 20000-1 (d)	40	46.250€
ISO/IEC 27001 (d)		46.250€
CMMI for Services (d)		80.000€

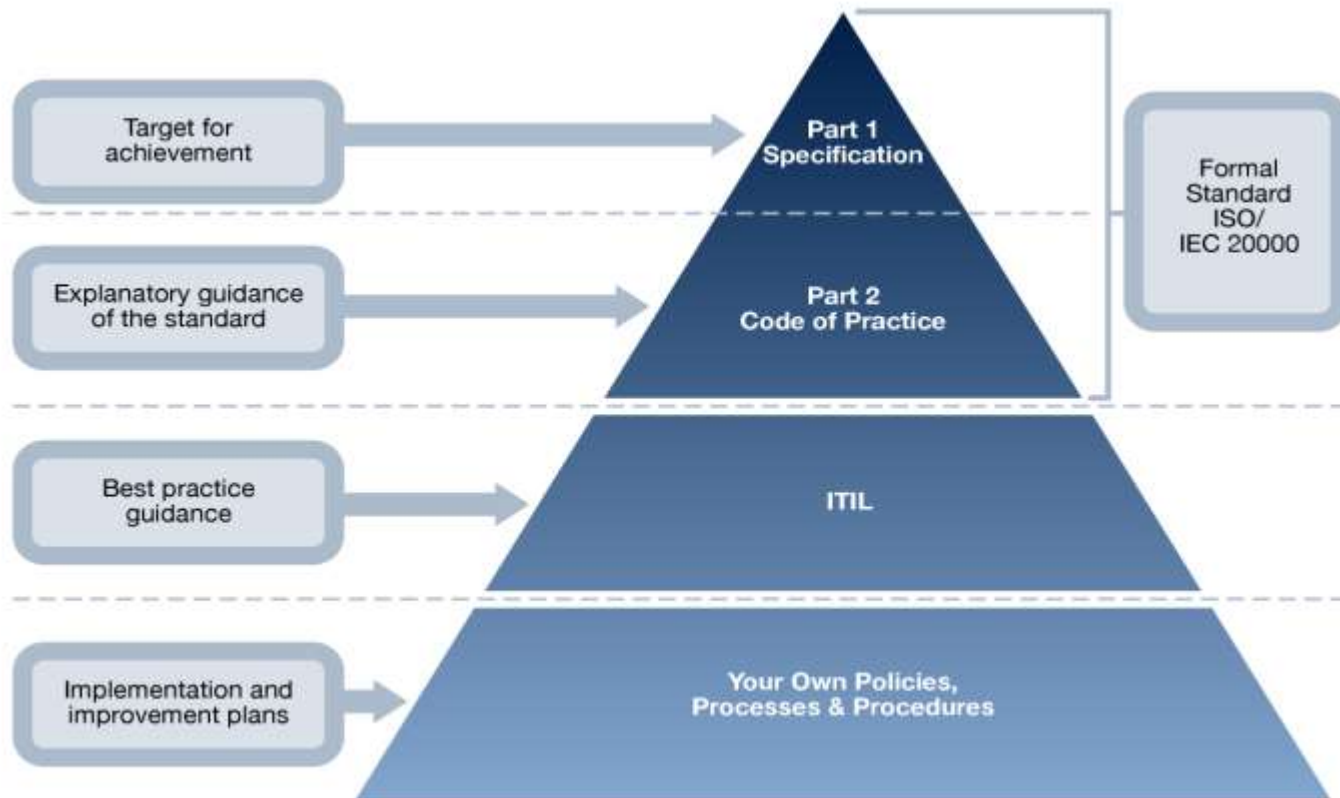
\* Valores de referência (indicativos) dependentes do perfil da empresa

\*\* Refere-se ao custo da Certificação e consultoria

(d) Considerados valores para PMEs. No caso de grandes empresas, com âmbitos alargados a muitos serviços e/ou processos de negócio o valor poderá ultrapassar os 80.000€.

# IT Service Management Framework

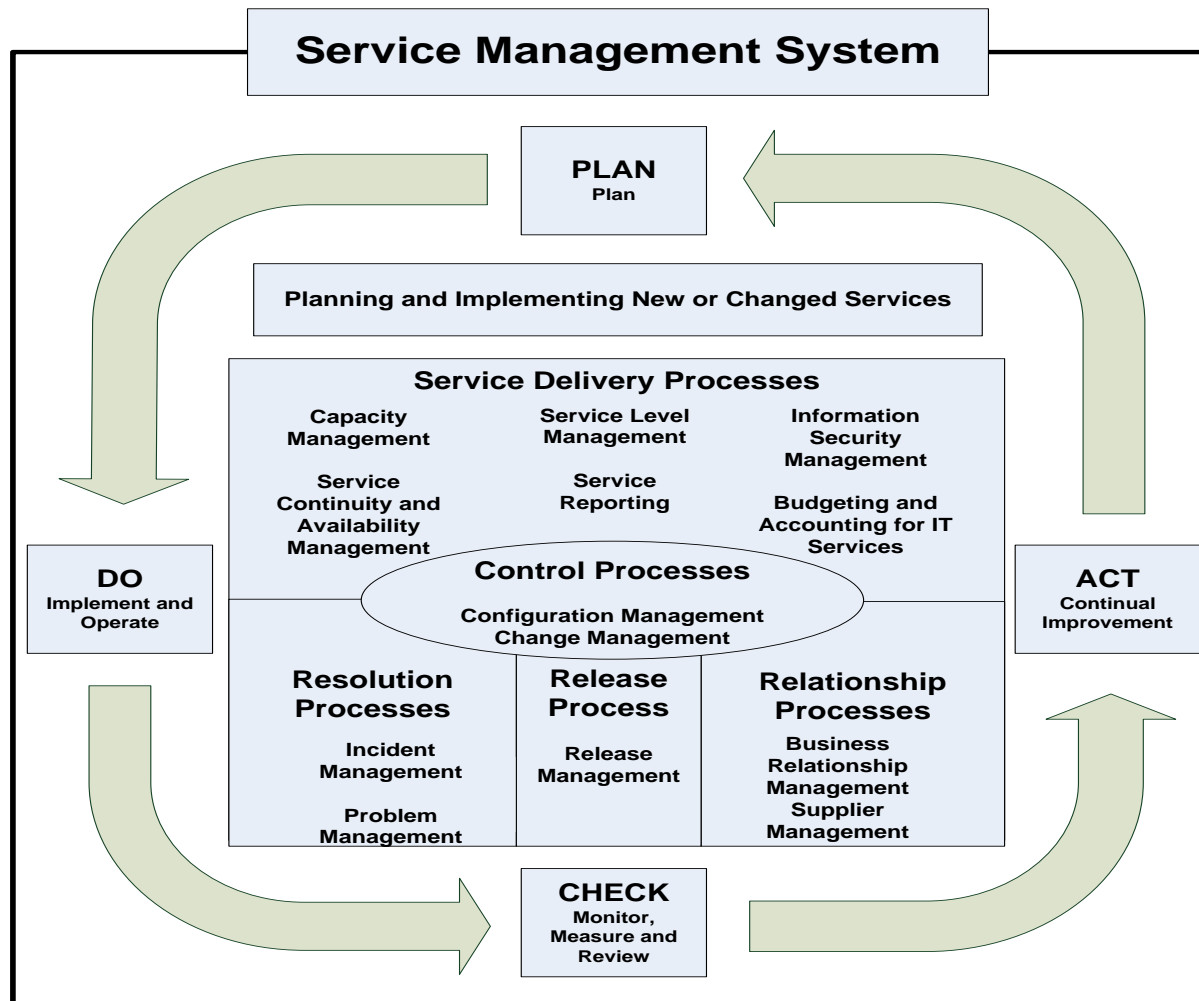
8



With acknowledgement of BSI, OGC and ITSMF

# ISO/IEC 20000-1 – Modelo de Processos

9



# ISO/IEC 2000-1 - Benefícios na certificação

10

## □ Drivers Genéricos

- Evidência, por uma terceira parte, de que o Sistema de Gestão de Serviços de TI (ITSM) está conforme com a ISO/IEC 20000;
- Suporta o negócio na melhoria da sua eficácia;
- Desenvolvimento e implementação da revisão e avaliação do ITSM, alinhada com a melhoria contínua;
- Aumento da satisfação dos Colaboradores através da implementação de métodos de trabalho planeados e organizados;
- Ênfase na conformidade dos processos através da transposição dos “shoulds” em “shalls” de forma a alcançar os benefícios do ITSM.

# ISO/IEC 20000-1 - Benefícios na certificação

11

- **Drivers Externos (External service providers)**
  - ISO20000 está tornar-se um requisito obrigatório especialmente para os IT Service Providers, da mesma forma que a ISO 9001 no passado;
  - Fornece confiança aos clientes na selecção de IT Service Providers;
  - Fornece uma vantagem competitiva.
  
- **Drivers Internos (Internal service providers)**
  - Fornece confiança a um Departamento/Unidade através da obtenção da certificação por uma terceira parte demonstrando profissionalismo e competência.

# ISO/IEC 20000-1 - Benefícios na certificação

12

## □ **Certificação**

- Melhoria da qualidade de serviço;
- Aumento da confiança dos clientes e do negócio;
- Aumento da reputação, consistência e interoperabilidade;
- Garantia de melhoria contínua;
- Custos controlados e otimizados;
- A Gestão e os Colaboradores compreendem melhor as suas funções, responsabilidades e os processos de trabalho;
- Demonstração de superioridade face aos concorrentes;
- Capacidade de cumprimento de requisitos dos RFP's para fornecimento de serviços de TI;
- Facilidade para justificar ou contrariar o outsourcing;
- Auditorias imparciais e externas;
- Certificação reconhecida internacionalmente.

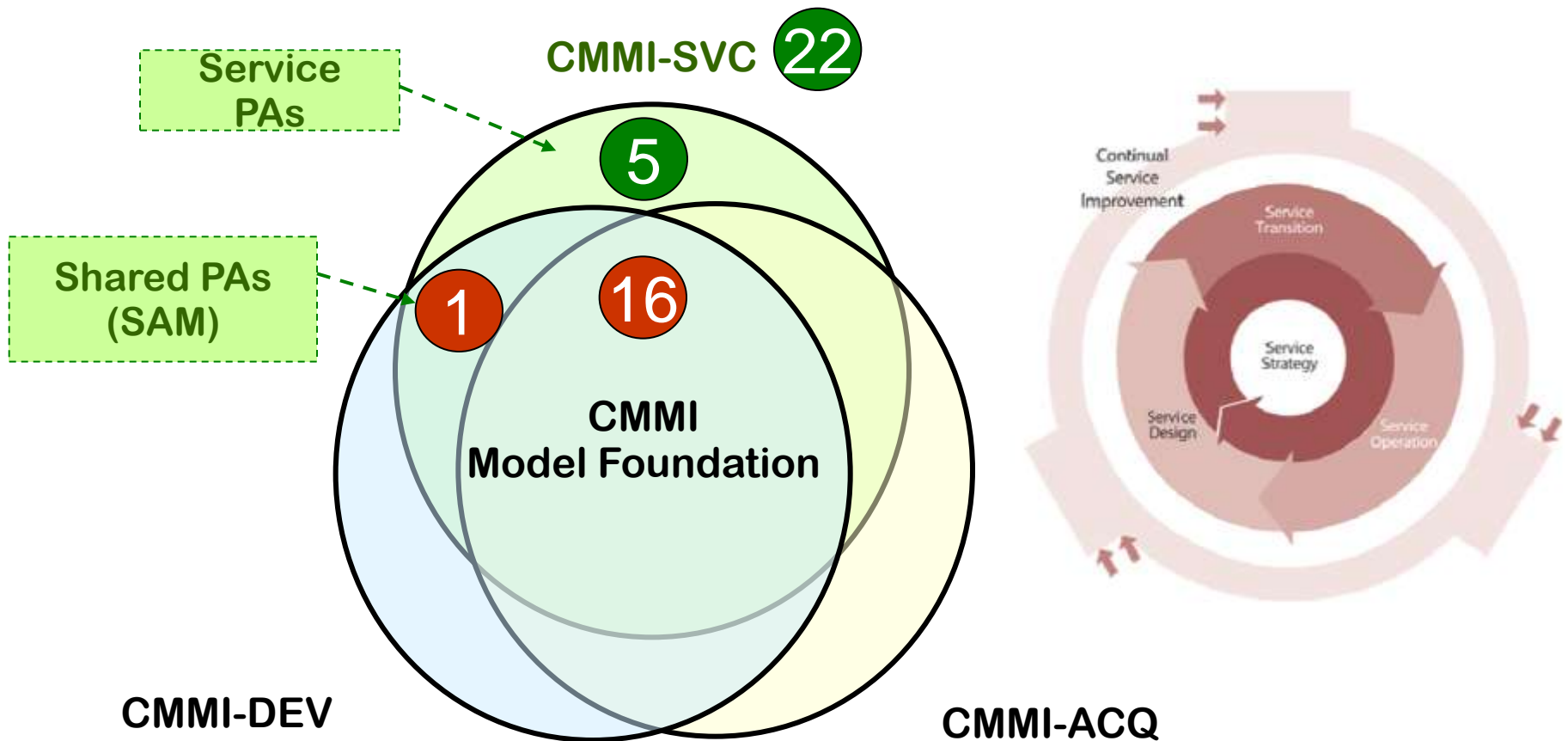
# CMMI for Services – Breve Apresentação

13

- CMMI-SVC foi baseado em conceitos e práticas do CMMI e outros standards e modelos focados na gestão de serviço TI.
  - Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
  - ISO/IEC 20000: Information Technology—Service Management
  - Control Objects for Information and related Technology (CobiT)
  - Information Technology Services Capability Maturity Model (ITSCMM)
  
- CMMI permite uma abordagem integrada às empresas
  - Desenvolvimento
  - Aquisições
  - Serviços
  - Sinergias de formação e certificação elevadas

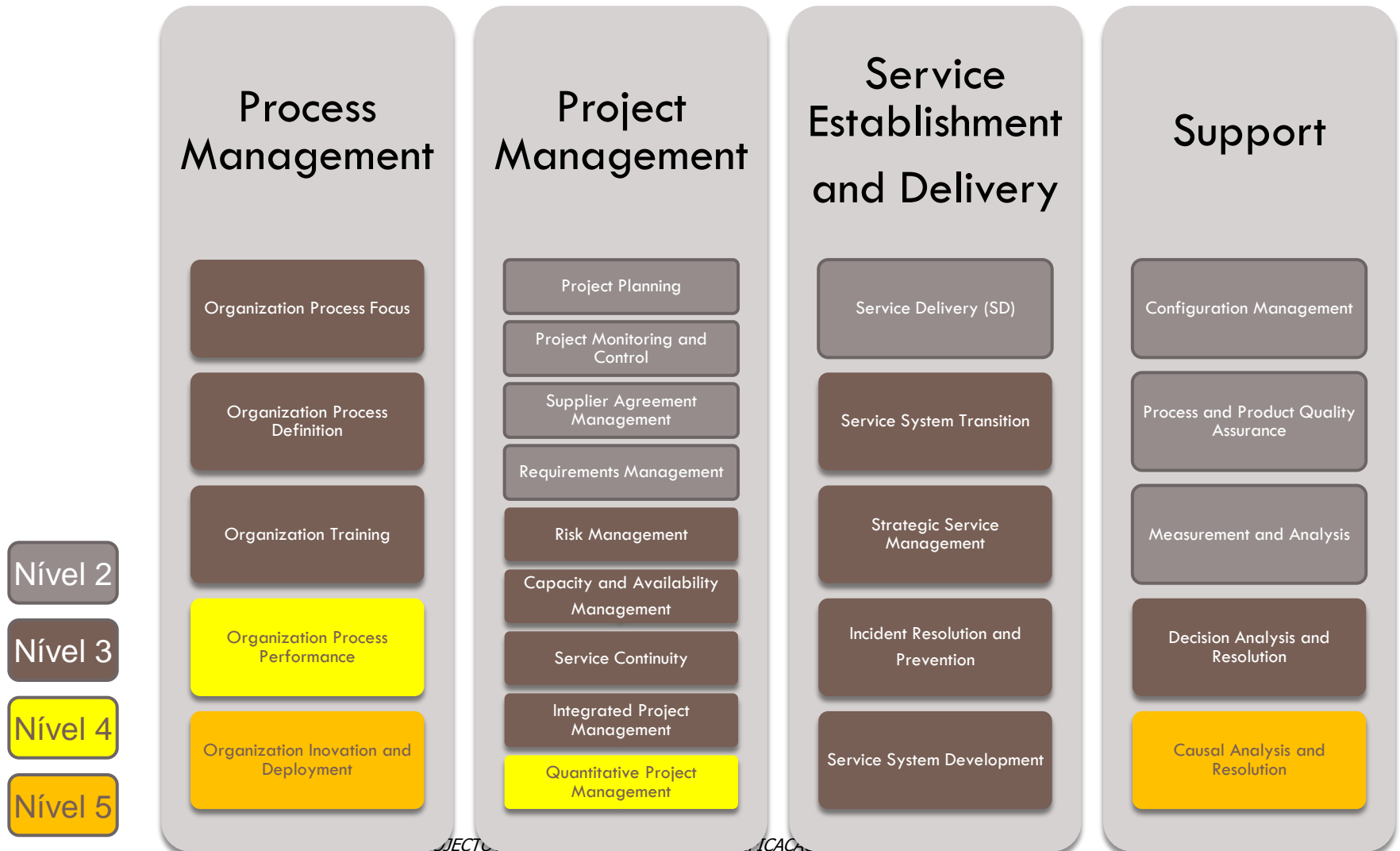
# CMMI for Services – Visão Integrada

14



# CMMI for Services – Modelo v1.2

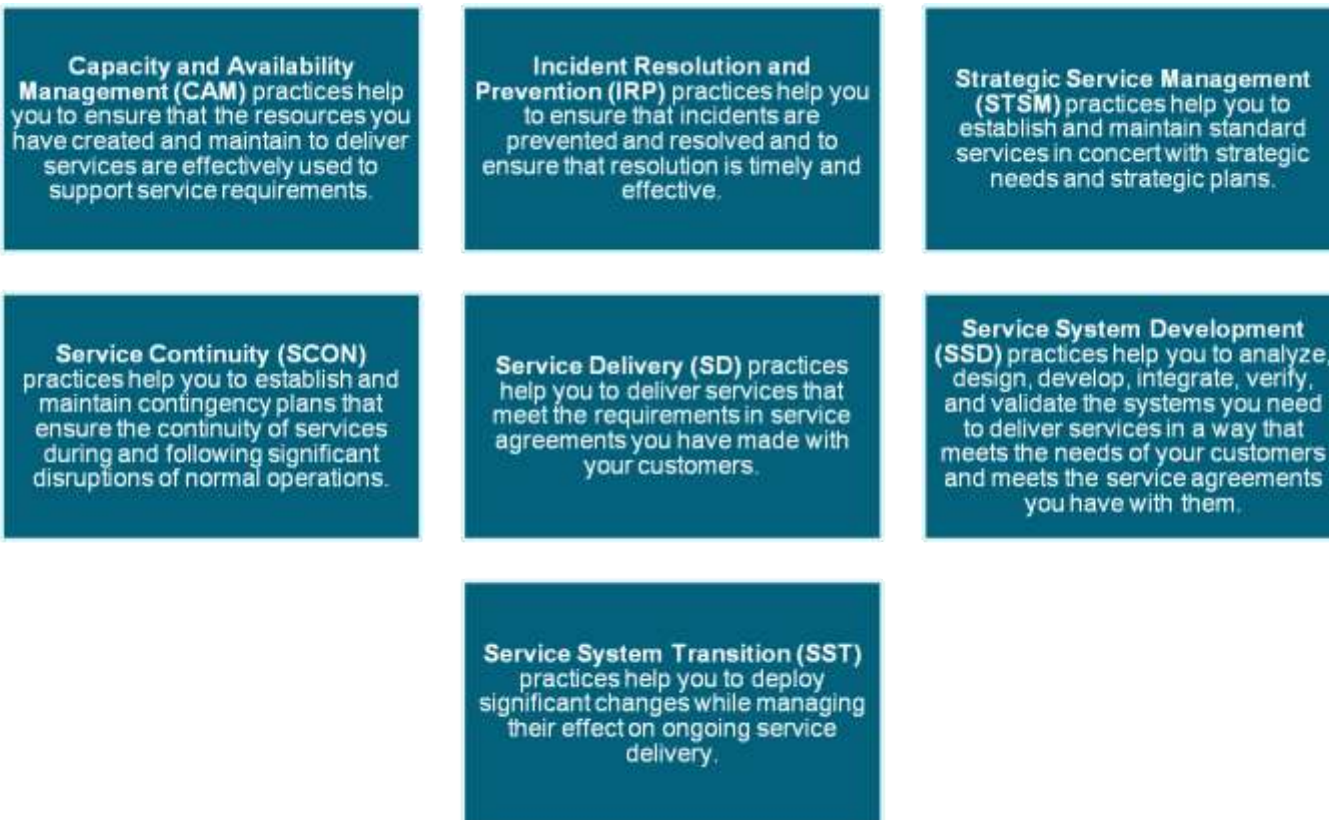
15



# CMMI for Services – Modelo v1.2

16

## □ Áreas de Processo



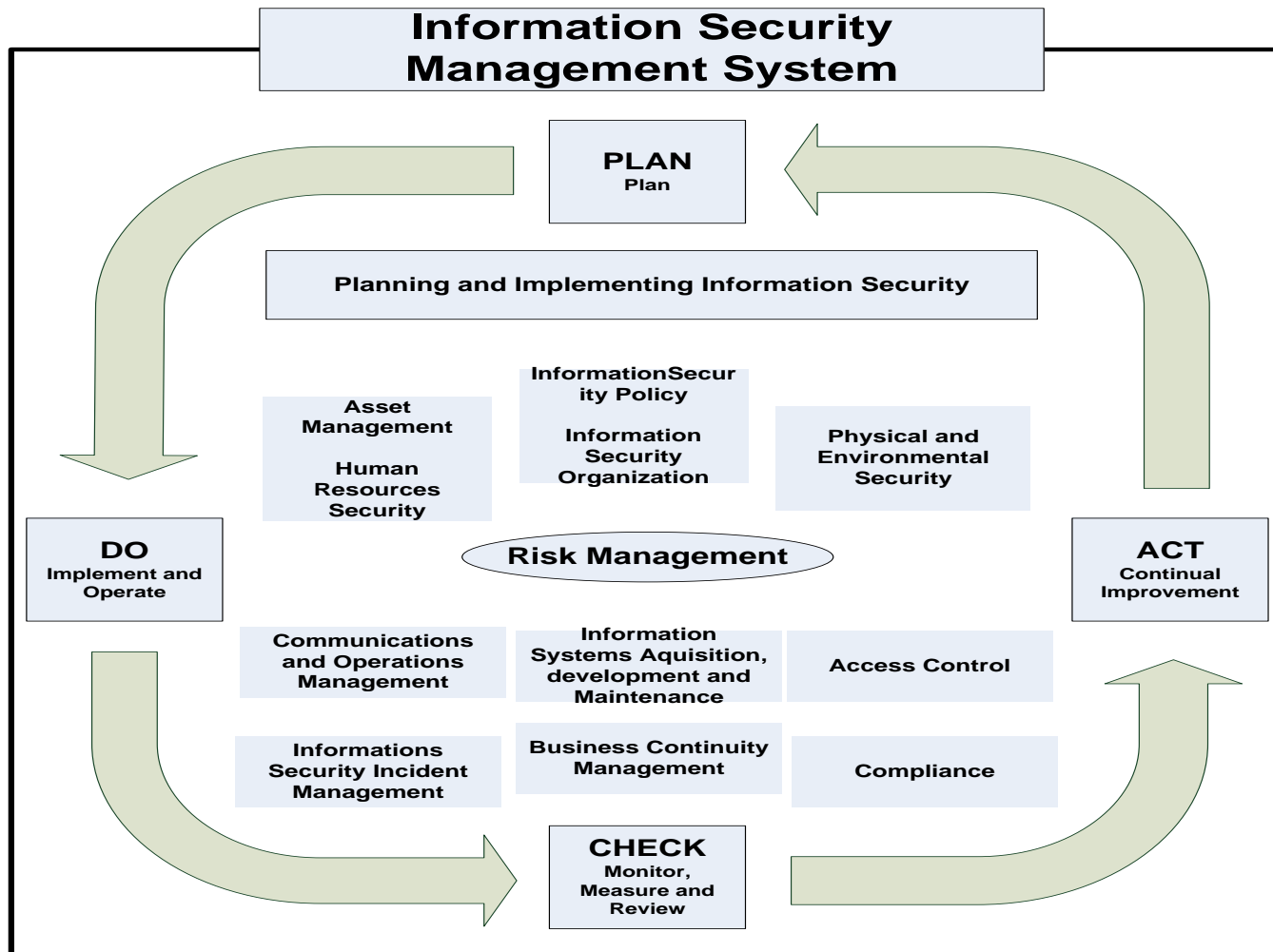
# CMMI for Services – Comparação com ITIL

17

- CMMI diz “o que fazer”
  - ITIL diz “como fazer”
- Modelo de Certificação do CMMI com método de avaliação SCAMPI
  - ITIL associada à ISO20000
- CMMI for services é baseado no ITIL
  - ITIL tem “mais experiência” em serviços
- CMMI permite uma abordagem integrada às empresas, não considerada no ITIL
  - Desenvolvimento;
  - Aquisições;
  - Serviços;
- CMMI tem sinergias de formação e certificação elevadas.

# Opção ISO/IEC 27001 – Modelo de Processos

18



# Opção ISO/IEC 27001 – Breve Apresentação

19

- A norma ISO 27001:2005 é a norma através da qual é possível certificar um sistema de gestão de segurança da informação (Information Security Management System - ISMS).
- São especificados os requisitos para o estabelecimento, implementação, operação, monitorização, revisão, manutenção e melhoria de um sistema documentado de gestão da segurança da informação, no contexto dos riscos de negócio/actividade da organização.

# Opção ISO/IEC 27001 – Plano de Implementação

20

- As seguintes fases são consideradas no plano de implementação:
  - Definição de âmbito e política
  - Identificação dos bens
  - Valorização dos bens
  - Identificação do risco
  - Identificação dos controlos e risco residual
  - Aceitação do risco residual e identificação das políticas
  - Definição das políticas e processos
  - Elaboração de documentação
  - Auditoria e revisão do SGSI

# Formação Associada

21

- As seguintes opções de formações estão relacionadas com as certificações mencionadas no âmbito desta apresentação e do programa TICE.

Opções de formação	Custo Estimado*
ISO 20000 Foudations	*
ITIL	630€
Introdução à Segurança da Informação – ISO 27001	*
Secure Coding	*

- Acções de curta duração
- Conducentes a certificações

\* O investimento está dependente da iniciativa por que optarem e do número de formandos a beneficiar da formação.

# Informação Adicional (1 / 2)

22

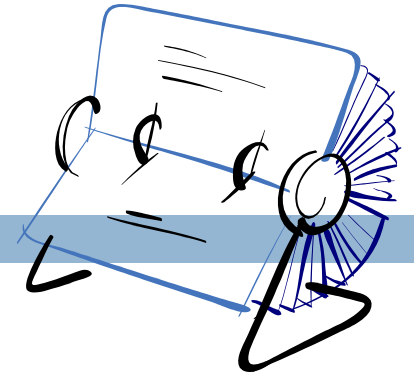
- ISO/IEC 20000-1
  - itSMF
    - <http://www.itsmf.pt>
    - <http://www.isoiec20000certification.com/>
  - ISO official site
    - [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=41332](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=41332)
  - Wikipedia
    - [http://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC\\_20000](http://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_20000)
- ISO/IEC 27002
  - ISO official site
    - [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=42103](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=42103)
  - Wikipedia
    - [http://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC\\_27001](http://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_27001)

# Informação Adicional (2/2)

23

- CMMI for Services
  - SEI official site
    - <http://www.sei.cmu.edu/cmmi/models/CMMI-Services-status.html>
    - <http://www.sei.cmu.edu/publications/documents/09.reports/09tr001.html>

# Contacto



- Tice - Projecto Âncora de Qualificação e Certificação
  - Email: [tice@fe.up.pt](mailto:tice@fe.up.pt)
  - Telefone: +351 22 508 2134
  - <http://qualificacertifica.wordpress.com/>