MPS.BR - Melhoria de Processo do Software Brasileiro

Guia de Implementação – Parte 7: Fundamentação para Implementação do Nível C do MR-MPS-SV:2015 em conjunto com a norma NBR/ISO/IEC 20000-1:2011

Este guia contém orientações para a implementação e avaliação do nível C do Modelo de Referência MR-MPS-SV:2015 em conjunto com a norma NBR/IEC/ISO 20000-1:2011

Abril de 2018

Copyright © 2015 - SOFTEX
Direitos desta edição reservados pela Sociedade SOFTEX
A distribuição ilimitada desse documento está sujeita a *copyright*
ISBN (Solicitado à Biblioteca Nacional)

Sumário

1. Prefácio 3
2. Introdução 4
3. Objetivo 6
4. MR-MPS-SV – Modelo de Referência MPS para Serviços 6
5. NBR/ISO/IEC 20000 11
6. Mapeamento MR-MPS-SV/ISO 20000 12
Referências Bibliográficas 21
Anexo I – Mapeamento dos Modelos MR-MPS-SV:2015 e NBR/ISO/IEC 20000 24

1. Prefácio

O Programa MPS.BR[1] é um programa mobilizador, de longo prazo, criado em dezembro de 2003, coordenado pela Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro (SOFTEX), com apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID/FUMIN).

O objetivo do programa MPS.BR é o aumento da competitividade das organizações pela melhoria de seus processos. O programa tem duas metas a serem alcançadas a médio e longo prazos:

a) **meta técnica**, visando o aprimoramento do programa, com: (i) edição de guias dos Modelos de Maturidade do MPS; (ii) formação de Instituições Implementadoras (II) credenciadas para prestar serviços de consultoria de implementação do Modelo de Referência MPS para Software (MR-MPS-SW), e/ou do Modelo de Referência MPS para Serviços (MR-MPS-SV) e/ou do Modelo de Referência MPS para Gestão de Pessoas (MR-MPS-RH); (iii) formação de Instituições Avaliadoras (IA) credenciadas para prestar serviços de avaliação seguindo o método de avaliação MPS (MA-MPS); (iv) formação de Instituições de Consultoria de Aquisição (ICA) credenciadas para prestar serviços de consultoria de aquisição de software e/ou serviços relacionados;

b) **meta de negócio**, visando à disseminação e viabilização na adoção dos Modelos do MPS para a melhoria da competitividade das micros, pequenas e médias empresas (foco principal) quanto em grandes organizações privadas e governamentais, com: (i) criação e aprimoramento do modelo de negócio MN-MPS; (ii) realização de cursos, provas e workshops MPS; (iii) apoio para organizações que implementaram o Modelo MPS; (iv) transparência para as organizações que realizaram a avaliação MPS.

O programa MPS.BR conta com uma Unidade de Execução do Programa (UEP) e duas estruturas de apoio para a execução de suas atividades, o Fórum de Credenciamento e Controle (FCC) e a Equipe Técnica do Modelo (ETM). Por meio destas estruturas, o Programa MPS.BR pode contar com a participação de representantes de universidades, instituições governamentais, centros de pesquisa e organizações privadas, os quais contribuem com suas visões complementares que agregam valor e qualidade ao Programa.

Cabe ao FCC: (i) emitir parecer que subsidie as decisões da SOFTEX sobre o credenciamento de Instituições Implementadoras (II), Instituições de Consultoria de Aquisição (ICA) e Instituições Avaliadoras (IA); (ii) monitorar os resultados das

[1] MPS.BR, MPS, MR-MPS-SW, MR-MPS-SV, MR-MPS-RH, MA-MPS e MN-MPS são marcas da SOFTEX. A sigla MPS.BR está associada ao Programa MPS.BR, que é coordenado pela SOFTEX. A sigla MPS é uma marca genérica associada aos Modelos MPS, compreendendo a sigla MPS-SW associada à Melhoria de Processo de Software, a sigla MPS-SV associada à Melhoria de Processo de Serviços e a sigla MPS-RH associada à melhoria de Processo de Recursos Humanos.

Instituições Implementadoras (II), Instituições de Consultoria de Aquisição (ICA) e Instituições Avaliadoras (IA), emitindo parecer propondo à SOFTEX o seu descredenciamento no caso de atuação que comprometa a credibilidade do Programa MPS.BR.

Cabe à ETM (i) apoiar a SOFTEX nas questões estratégicas relacionadas ao programa MPS.BR e aos modelos MPS, com o envolvimento dos sênior advisors, (ii) tomar decisões sobre os aspectos técnicos relacionados aos Modelos MPS no que se refere à sua criação e aprimoramento contínuo; (iii) propor ações visando a capacitação de profissionais das empresas, dos implementadores dos modelos e guias MPS e dos avaliadores MPS; (iv) apoiar a SOFTEX nas tarefas relacionadas à divulgação, disseminação e internacionalização dos Modelos MPS; (v) apoiar a SOFTEX na organização dos workshops do MPS (WAMPS).

Este Guia Geral MPS de Serviços faz parte do conjunto de documentos dos Modelos MPS (disponíveis em www.softex.br/mpsbr). Descreve a correlação do Modelo de Referência MR-MPS-SV, definindo os níveis de maturidade MPS, os processos relacionados a Serviços, versus a Norma Brasileira Tecnologia de Informação – Gestão de Serviços.

Este Guia é complementado pelos Guias de Implementação do MR-MPS-SV (disponíveis em www.softex.br/mpsbr), que fornecem uma fundamentação teórica e informações complementares para apoio à implementação dos níveis de maturidade.

As avaliações MR-MPS-SV devem ser realizadas de acordo com o método de avaliação MPS (MA-MPS) descrito no Guia de Avaliação do MPS.

2. Introdução

Com o aumento da dependência em serviços de suporte, e os vários universos de tecnologia disponíveis, provedores de serviços lutam para manter altos níveis de serviços aos clientes. Trabalhando de forma reativa, eles passam pouco tempo planejando, treinando, analisando criticamente, investigando e trabalhando com seus clientes. O resultado são falhas em adotar práticas proativas e estruturadas de trabalho [ISO/IEC, 2011a]. O desenvolvimento e a melhoria das práticas de serviços são chaves para um melhor desempenho, aumento da satisfação do cliente e a lucratividade do setor [CMMI Product Team, 2010].

Desta forma, assim como para outros setores, qualidade é fator crítico de sucesso para o setor de serviços. Para que se tenha um setor competitivo, nacional e internacionalmente, é essencial que os provedores de serviços coloquem a eficiência e a eficácia dos seus processos em foco nas empresas, visando à oferta de serviços conforme padrões internacionais de qualidade.

É objetivo do Programa MPS.BR que os modelos MPS sejam adequados ao perfil de empresas com diferentes tamanhos e características, privadas e governamentais, embora com especial atenção às micros, pequenas e médias empresas (mPME). Também é objetivo do Programa que os modelos do MPS sejam compatíveis com os padrões de qualidade aceitos internacionalmente e que tenha como pressuposto o aproveitamento as boas práticas representadas nos padrões e modelos de melhoria de processo já disponíveis. Dessa forma, os modelos MPS estão em consonância

com as principais abordagens internacionais para definição, avaliação e melhoria de processos.

O Modelo MR-MPS-SV tem como referências técnicas a Norma Internacional ISO/IEC 20000:2011 [ISO/IEC, 2011a], a Norma Internacional ISO/IEC 33020:2015 [ISO/IEC, 2015] e o modelo CMMI-SVC®[2] (*CMMI for Services*) [CMMI Product Team, 2010].

Os modelos MPS estão descritos por meio de documentos em formato de guias, disponíveis em www.softex.br:

- Guia Geral MPS de Software: contém a descrição da estrutura dos modelos MPS e detalha o Modelo de Referência MPS para Software (MR-MPS-SW), seus componentes e as definições comuns necessárias para seu entendimento e aplicação];
- Guia Geral MPS de Serviços: contém a descrição da estrutura dos modelos MPS e detalha o Modelo de Referência MPS para Serviços (MR-MPS-SV), seus componentes e as definições comuns necessárias para seu entendimento e aplicação;
- Guia Geral MPS de Gestão de Pessoas: contém a descrição da estrutura dos modelos MPS e detalha o Modelo de Referência MPS para Gestão de Pessoas (MR-MPS-RH), seus componentes e as definições comuns necessárias para seu entendimento e aplicação;
- Guia de Avaliação: descreve o processo e o método de avaliação MA-MPS, os requisitos para avaliadores líderes, avaliadores adjuntos e Instituições Avaliadoras (IA);
- Guias de Implementação: série de documentos que fornecem orientações para implementar, nas organizações, os níveis de maturidade descritos nos Modelos de Referência;
- Guia de Aquisição de Software: descreve um processo de aquisição de software e serviços correlatos. É descrito como forma de apoiar as instituições que queiram adquirir produtos de software e serviços correlatos apoiando-se no MR-MPS-SW.

Avaliações conjuntas MR-MPS-SV/ISO 20000 podem ser adotadas pelas organizações para, entre outros aspectos, otimizar o tempo e o esforço do processo.

Ao utilizar mais de uma norma ou modelo de referência de processo, a organização tende a enfrentar uma série de desafios, como a existência de possíveis sobreposições entre os modelos e normas, as quais devem ser tratadas. Neste sentido, uma forma de abordar as similaridades e diferenças entre eles é mapear os requisitos de um modelo em relação aos requisitos da norma. Mesmo que os requisitos sejam compatíveis e/ou complementares, as diferenças de rigor podem significar que os resultados de um modelo podem não atender à outra norma.

---

[2] ® CMMI-SVC é marca registrada da Carnegie Mellon University/Software Engineering Institute (CMU/SEI).

3. Objetivo

O Guia de Implementação de Serviços fornece orientações para implementar nas organizações os níveis de maturidade descritos no Modelo de Referência de Serviços (MR-MPS-SV), detalhando os processos contemplados nos respectivos níveis de maturidade e os resultados esperados com a implementação dos processos.

Este Guia de Implementação tem como objetivo apresentar um mapeamento do modelo de referência MPS para Serviços (MR-MPS-SV), nível C, versão 2015 [SOFTEX, 2015] e NBR/ISO/IEC 20000-1:2011 [ABNT, 2011] de forma a auxiliar as organizações nas iniciativas de melhoria de processos de serviços multi modelos, seja no âmbito das implementações ou das avaliações de processos.

Para apoio às avaliações conjuntas foi, ainda, elaborada uma planilha específica que está publicada em www.softex.br/mpsbr.

4. MR-MPS-SV – Modelo de Referência MPS para Serviços

O MR-MPS-SV contém a definição dos níveis de maturidade, dos processos e dos atributos do processo relacionados a cada nível de maturidade.

O MR-MPS-SV [SOFTEX, 2015] define sete níveis de maturidade, sequenciais e cumulativos, a seguir: A (Em Otimização), B (Gerenciado Quantitativamente), C (Definido), D (Largamente Definido), E (Parcialmente Definido), F (Gerenciado) e G (Gerenciado Parcialmente). A escala de maturidade começa no nível G e evolui até o nível A, quando a organização atinge a alta maturidade. Se comparado à norma NBR/ISO/IEC 20000-1:2011 [ABNT, 2011], o modelo possui níveis avaliáveis enquanto que a norma não possui níveis e deve ser implementada na sua totalidade. A implementação em níveis permite melhor atender às médias, pequenas e microempresas, que poderão alcançar os objetivos de melhoria em etapas intermediárias, fornecendo mais visibilidade do progresso.

Cada nível de maturidade é uma combinação dos processos e da capacidade dos processos. Os processos são descritos segundo o propósito e os resultados esperados. O propósito descreve o objetivo a ser atingido com a execução do processo e os resultados esperados estabelecem os que devem ser obtidos com a efetiva implementação do processo. Já a capacidade do processo é representada por um conjunto de atributos conforme mostrado na **Figura 1**.

O progresso e o alcance de um determinado nível de maturidade do MR-MPS-SV se obtêm quando são atendidos os resultados esperados dos processos e os atributos de processo estabelecidos para aquele nível. Os atributos de processo (AP) são uma característica mensurável da capacidade do processo. O atendimento aos atributos do processo (AP) é requerido para todos os processos no nível correspondente ao nível de maturidade.

Figura 1 - Estrutura do MR-MPS-SV

Os diferentes níveis de capacidade dos processos são descritos por atributos de processo (AP). O alcance de cada atributo de processo é avaliado utilizando os respectivos resultados da implementação completa do atributo, conforme definido a seguir:

AP 1.1 O processo é executado

O atributo de processo AP 1.1 é a medida do quanto o propósito do processo é alcançado pela sua execução. Como resultado da implementação completa deste atributo de processo:

(i) O processo produz os resultados definidos.

AP 2.1 A execução do processo é gerenciada

O atributo de processo AP 2.1 é a medida do quanto a execução do processo é gerenciada. Como resultado da implementação completa deste atributo de processo:

(i) existe uma política organizacional estabelecida e mantida para o processo;

(ii) a execução do processo é planejada (O planejamento deve incluir identificação e disponibilização dos recursos e informações necessárias para a execução do processo, definição, atribuição e comunicação das responsabilidades pela execução do processo e planejamento da comunicação entre as partes interessadas);

(iii) a execução do processo é monitorada em relação ao planejado e, quando necessário, ajustes são realizados;

(iv) as pessoas que executam o processo estão preparadas para executar suas responsabilidades;

(v) as atividades, o status e os resultados do processo são revistos com a gerência de nível superior e são tratadas questões críticas;

(vi) (a partir do Nível F) a aderência dos processos executados às descrições de processo, padrões e procedimentos é avaliada objetivamente e são tratadas as não conformidades.

AP 2.2 Os produtos de trabalho do processo são gerenciados

O atributo de processo AP 2.2 é a medida do quanto os produtos de trabalho do processo são gerenciados, isto é, produzidos, controlados e mantidos. Como resultado da implementação completa deste atributo de processo:

(i) os requisitos para documentação e controle dos produtos de trabalho do processo são identificados;

(ii) os produtos de trabalho do processo estão identificados, documentados e sob os níveis de controle especificados;

(iii) os produtos de trabalho são avaliados objetivamente com relação à aderência aos padrões, procedimentos e requisitos aplicáveis e são tratadas as não conformidades.

AP 3.1. O processo é definido

O atributo de processo AP 3.1 é a medida do quanto o processo padrão da organização é mantido de forma a apoiar sua adaptação para um processo definido. Como resultado da implementação completa deste atributo de processo:

(i) existe a definição de um processo padrão, o que inclui diretrizes para a sua adaptação a situações específicas, a sequência de execução, a interação deste processo com os outros processos, os papéis e competências, a infraestrutura e o ambiente de trabalho requeridos para executar o processo;

(ii) métodos adequados para monitorar a efetividade e adequação do processo são identificados.

AP 3.2 O processo está implementado

O atributo de processo AP 3.2 é a medida do quanto o processo padrão está implementado na organização. Como resultado da implementação completa deste atributo de processo:

(i) um processo definido baseado nas diretrizes para seleção e/ou adaptação do processo padrão está implementado;

(ii) a infraestrutura e o ambiente de trabalho requeridos para executar o processo definido estão disponibilizados, gerenciados e mantidos;

(iii) experiências e dados apropriados são coletados, analisados e utilizados para entendimento do comportamento e adequação do processo, e para a identificação de oportunidades de melhoria no processo.

Os atributos de processos dos níveis B e A não foram descritos neste guia por não fazer parte do mapeamento entre o MR-MPS-SV/ISO 20000.

Os processos e os atributos de processo definidos pelo modelo para cada nível de maturidade podem ser observados na **Tabela 1**.

Tabela 1 - Níveis de maturidade do MR-MPS-SV, baseado em [MACHADO, 2011]

Nível	Processos	Atributos de Processo
A		AP 1.1, AP 2.1, AP 2.2, AP 3.1, AP 3.2, AP 4.1, AP 4.2 , AP 5.1 e AP 5.2
B	Gerência da Operação do Serviço – GOS (evolução)	AP 1.1, AP 2.1, AP 2.2, AP 3.1 e AP 3.2, AP 4.1 e AP 4.2
C	Gerência de Capacidade – GCA	AP 1.1, AP 2.1, AP 2.2, AP 3.1 e AP 3.2
	Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços – GCD	
	Gerência de Decisões – GDE	
	Gerência de Liberação – GLI	
	Gerência de Riscos – GRI	
	Gerência da Segurança da Informação – GSI	
	Relato de Serviços – RLS	
D	Desenvolvimento do Sistema de Serviços – DSS	AP 1.1, AP 2.1, AP 2.2, AP 3.1 e AP 3.2
	Orçamento e Contabilização de Serviços – OCS	
E	Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional – AMP	AP 1.1, AP 2.1, AP 2.2, AP 3.1 e AP 3.2
	Definição do Processo Organizacional – DFP	
	Gerência de Mudanças – GMU	
	Gerência de Recursos Humanos – GRH	
	Gerência da Operação do Serviço – GOS (evolução)	
F	Aquisição – AQU	AP 1.1, AP 2.1 e AP 2.2
	Gerência de Configuração – GCO	
	Garantia da Qualidade – GQA	
	Gerência de Problemas – GPL	
	Gerência de Portfólio de Operação de Serviços – GPS	
	Medição – MED	
G	Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço – GIS	AP 1.1 e AP 2.1
	Gerência de Nível de Serviço - GNS	
	Gerência da Operação do Serviço – GOS	

5. NBR/ISO/IEC 20000

A norma ISO/IEC 20000 [ISO/IEC, 2011a] publicada em dezembro de 2005 e atualizada em 2011. Tem como objetivo fornecer um padrão de referência comum para qualquer empresa oferecer serviços de TI para clientes internos ou externos. Esta norma provê a adoção de uma abordagem de processos integrada para a gestão de serviços de TI e alinha-se com as melhores práticas do ITIL para entrega e suporte de serviços. A ISO/IEC 20000 consiste em cinco partes sob o título geral Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviço.

A NBR/ISO/IEC 20000-1 [ABNT, 2011] especifica ao provedor de serviços os requisitos para planejar, estabelecer, implementar, operar, monitorar, revisar, manter e melhorar o GSTI (Gerenciamento de Serviços de TI). Os requisitos incluem o projeto, transição, entrega e melhoria dos serviços para atender aos requisitos previamente acordados. A NBR/ISO/IEC 20000-2 [ABNT, 2008] representa um consenso do setor sobre padrões de qualidade em processos de GSTI e descreve as melhores práticas para esses processos. A ISO/IEC TR 20000-3 [ABNT, 2011a] fornece orientações, explicações e recomendações para a definição do escopo, aplicabilidade e demonstração da conformidade com a NBR/ISO/IEC 20000-1 pelo uso de exemplos práticos. A ISO/IEC TR 20000-4 [ISO/IEC, 2010] tem como objetivo facilitar o desenvolvimento de um modelo para avaliação de processo. O modelo de referência de processo, previsto nesta norma, é uma representação lógica dos elementos dos processos para o gerenciamento de serviços que podem ser executados em um nível básico. Cada processo é descrito em termos de um propósito e resultados associados. A ISO/IEC TR 20000-5 [ABNT, 2011b] apresenta um exemplo de plano de implementação no qual são fornecidos guias para os provedores de serviços atenderem aos requisitos da ISO/IEC 20000-1. Também inclui orientações para iniciar o projeto e uma lista de atividades principais para atender cada fase da implementação da ISO/IEC 20000-1.

Os processos da norma NBR/ISO/IEC 20000 podem ser observados na **Figura 2**.

Figura 2 - Estrutura geral da ISO 20000 (baseado na ISO/IEC TR 20000-4:2010)

6. Mapeamento MR-MPS-SV/ISO 20000

O MR-MPS-SV define níveis de maturidade que são uma combinação de processos e atributos de processo. Processos estão descritos através de seu propósito e resultados esperados do processo. Neste sentido, os componentes requeridos no MR-MPS-SV são os resultados esperados de processos e os atributos de processos.

A norma ISO 20000 está organizado em itens, com subitens que especificam os requisitos para a gestão de serviços. Os itens estão organizados em seis categorias: Requisitos gerais para o sistema de gestão de serviços; Desenho e transição de serviços novos ou modificados; Processo de fornecimento de serviços; Processos de relacionamento; Processos de resolução e Processo de controle.

Os componentes requeridos na ISO 20000-1 são os processos (itens) e seus requisitos (subitens) têm o mesmo impacto dos resultados esperados do processo e dos resultados de atributos de processos do MR-MPS-SV, que obrigatoriamente devem estar atendidos pela organização avaliada.

Os componentes obrigatórios foram o foco da comparação entre o modelo e a norma. Desta forma foram considerados para o mapeamento:

- Os processos do MR-MPS-SV:2015 [SOFTEX, 2015], comparados com os itens da NBR/ISO/IEC 20000-1 [ABNT, 2011];
- Os resultados esperados dos processos e os atributos de processos do MR-MPS-SV, comparados com os requisitos específicos dos processos da ISO 20000-1;
- Os níveis A e B do modelo MR-MPS-SV não foram considerados neste mapeamento, pois os processos e atributos de processo desses níveis não são exigidos na ISO 20000-1.

Para a atual revisão foi considerado o texto oficial da NBR/ISO/IEC 20000-1 [ABNT, 2011] em português e da ISO/IEC 20000-4 [ISO/IEC, 2010] em inglês. Dessa forma, as traduções das alterações referentes à ISO/IEC 20000-4 são livres.

Além disso, um mapeamento deve ser estruturado pelos requisitos de um modelo em direção à norma de referência. Assim, o modelo MR-MPS-SV foi selecionado como modelo de origem e a ISO 20000 como destino.

A **Tabela 2** apresenta uma visão geral dos processos e atributos de processos do MR-MPS-SV com processos (itens) da norma NBR/ISO/IEC 20000-1.

Tabela 2 - Mapeamento entre o MR-MPS-SV e a norma NBR/ISO/IEC 20000-1

MR-MPS-SV		**NBR/ISO/IEC 20000-1**	
Processo/Atributo de Processo	**Nível**	**Item da norma**	**Descrição do item**
GIS	G	8.1	Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço
GNS	G	6.1	Gerenciamento de nível de serviço
		7.1	Gerenciamento de Relações de Negócio
GOS	G	4.1.3	Autoridade, Responsabilidade e Comunicação
		4.4	Gerenciamento de Recursos
		4.4.2	Recursos Humanos
		4.5.1	Definição de Escopo
		4.5.2	Planejar o SGS (Sistema de Gestão de Serviços)
		4.5.3	Implementação e Operação do SGS
		4.5.4.1	Monitorar e Analisar criticamente o SGS – Geral
		4.5.4.2	Auditorias Internas

MR-MPS-SV		NBR/ISO/IEC 20000-1	
		Item da norma	Descrição do item
Processo/Atributo de Processo	Nível		
		4.5.4.3	Análises Críticas pela Direção
		6.3.3	Monitoramento e Testes de Continuidade e Disponibilidade de Serviço
		7.1	Gerenciamento de Relações de Negócio
AQU	F	7.2	Gerenciamento de Fornecedores
GCO	F	9.1	Gerenciamento da Configuração
GQA	F	4.5.4.2	Auditorias Internas
GPL	F	8.2	Gerenciamento de Problemas
GPS	F	-	-
MED	F	5.14 (parte 4)	Medição
AMP	E	4.5.4.3	Análise Crítica pela Direção
		4.5.5.1	Manter e melhorar o SGS - Geral
		4.5.5.2	Gerenciamento de Melhorias
DFP	E	4.1.1	Compromisso da Direção
		4.3.1	Estabelecer e Manter Documentos
		4.3.2	Controle de Documentos
		4.3.3	Controle dos Registros
		4.4.2	Recursos Humanos
GMU	E	9.2	Gerenciamento de Mudanças
GRH	E	4.4.2	Recursos Humanos
DSS	D	5.2	Planejar Serviços Novos ou Modificados
		5.3	Desenho e Desenvolvimento de Serviços Novos ou Modificados
		5.4	Transição de Serviços Novos ou Modificados
		9.3	Gerenciamento de Liberação e Implantação

MR-MPS-SV		NBR/ISO/IEC 20000-1	
		Item da norma	Descrição do item
Processo/Atributo de Processo	Nível		
OCS	D	6.4	Orçamento e Contabilização para Serviços
GCA	C	6.5	Gerenciamento da Capacidade
GCD	C	6.3	Gerenciamento de Continuidade e Disponibilidade de Serviços
GDE	C	-	-
GLI	C	9.3	Gerenciamento de Liberação e Implantação
GRI	C	4.1.1	Compromisso da Direção
		4.5.2	Planejar o SGS
		4.5.4.3	Análises Críticas Pela Direção
		5.18 (parte 4)	Gerenciamento de Riscos
		6.3.1	Requisitos de Continuidade e Disponibilidades de Serviços
		6.6.1	Política de Segurança da Informação
GSI	C	6.6	Gestão da Segurança da Informação
RLS	C	6.2	Relato de Serviços
AP 2.1 (i)	G	4.1.2	Política de Gerenciamento de Serviços
		4.5.5.1	Política de Manter e Melhorar SGS
		6.6.1	Política da Segurança da Informação
		6.4	Política de Orçamento e Contabilização para Serviços
		9.2	Política de Gerenciamento de Mudanças
		9.3	Política de Gerenciamento de Liberação e Implantação
AP 2.1 (ii)	G	4.1.3	Autoridade, responsabilidade e comunicação
		4.1.4	Representante da direção

MR-MPS-SV		NBR/ISO/IEC 20000-1	
Processo/Atributo de Processo	Nível	Item da norma	Descrição do item
		4.4.1	Disponibilização de Recursos
		4.5.2	Planejar o SGS
AP 2.1 (ii)	G	4.1.4	Representante da direção
		4.4.1	Disponibilização de recursos
		4.5.2	Planejar o SGS
AP 2.1 (iii)	G	4.5.3 (e)	Implementação e operação do SGS
		4.5.4.3	Análises Críticas pela Direção
		4.5.5.1	Manter e melhorar o SGS - Geral
AP 2.1 (iv)	E	4.4.2	Recursos Humanos
AP 2.1 (v)	G	4.5.4.3	Análises Críticas pela Direção
AP 2.1 (vi)	F	4.5.4.2	Auditorias Internas
AP 2.2 (i)	F	4.3.1	Estabelecer e Manter Documentos
		4.3.2	Controle dos Documentos
		4.3.3	Controle dos Registros
		9.1	Gerenciamento da Configuração
AP 2.2 (ii)	F	9.1	Gerenciamento da Configuração
		9.2	Gerenciamento de Mudanças
AP 2.2 (iii)	F	4.5.4.2	Auditorias Internas
		4.5.4.3	Análises Críticas pela Direção
AP 3.1 (i)	E	4.2	Governança de Processos Operados por Outras Partes
		4.3.1	Estabelecer e Manter Documentos
		4.4.2	Recursos Humanos
		4.5.2	Planejar o SGS
		4.5.4.2	Auditorias Internas
		4.5.5.1	Manter e Melhorar o SGS - Geral
		4.5.5.2	Gerenciamento de Melhorias
		5	Desenho e Transição de Serviços Novos ou Modificados - Geral

MR-MPS-SV		NBR/ISO/IEC 20000-1	
		Item da norma	Descrição do item
Processo/Atributo de Processo	Nível		
		5.14 (parte 4)	Medição
		5.18 (parte 4)	Gerenciamento de Riscos
		6.1	Gerenciamento de Nível de Serviço
		6.2	Relato de Serviços
		6.3	Gerenciamento de Continuidade e Disponibilidade de Serviço
		6.4	Orçamento e Contabilização para Serviços
		6.5	Gerenciamento da Capacidade
		7.1	Gerenciamento de Relações de Negócio
		8.1	Gerenciamento de Incidentes e Requisições de serviço
		8.2	Gerenciamento de Problemas
		9.1	Gerenciamento da Configuração
		9.2	Gerenciamento de Mudanças
		9.3	Gerenciamento de Liberação e Implantação
AP 3.1 (ii)	E	4.5.4.3	Análises Críticas pela Direção
AP 3.2 (i)	E	4.5.3	Implementação e Operação do SGS
AP 3.2 (ii)	E	4.4.1	Disponibilização de Recursos
AP 3.2 (iii)	E	4.5.3	Análises Críticas pela Direção
		4.5.5.2	Gerenciamento de Melhorias

Os processos e atributos de processo do modelo MR-MPS-SV que não têm correspondente na ISO 20000 foram identificados com caractere "-" Todos os requisitos da ISO 20000 foram contemplados no mapeamento e nenhum item ficou sem correspondência com o MR-MPS-SV.

Para a comparação dos modelos foram estabelecidos quatro critérios:

- Equivalente (EQU): As exigências do MR-MPS-SV são exatamente as mesmas exigências da ISO 20000.
- Equivalente em conjunto (EQU+): As exigências do MR-MPS-SV são exatamente as mesmas exigências da ISO 20000 quando complementadas com mais de um resultado esperado ou prática ou vice-versa.
- Não equivalente (NEQ): As exigências do MR-MPS-SV não são exatamente as mesmas exigências da ISO 20000 ou vice-versa.
- Inexistente (INE): Não existe o resultado do MR-MPS-SV na ISO 20000 ou vice-versa.

Dois modelos de formulário padrão foram definidos sempre considerando o MR-MPS-SV como modelo de origem a norma ISO 20000 como destino.

O primeiro modelo de formulário, apresentado na **Figura 3**, foi definido para o mapeamento de todos os resultados dos processos do MR-MPS-SV e os requisitos (itens) da ISO 20000.

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		<número do item da norma>	*<descrição do item da norma>*		
<sigla do resultado esperado do processo>	*<texto do resultado esperado do processo>*	*<identificador da prática específica>*	*<declaração da prática específica>*	*<classificação>*	*<conside-rações>*

Figura 3 – Primeiro modelo de formulário

O segundo modelo de formulário, apresentado na **Figura 4**, foi definido para o mapeamento de todos os resultados dos atributos de processo do MR-MPS-SV e os requisitos (itens) da ISO 20000.

Resultado Esperado do Atributo do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		<número do item da norma>	*<descrição do item da norma>*		
<sigla do resultado esperado do atributo do processo	*<texto do resultado esperado do atributo do processo>*	*<identificador da prática específica>*	*<declaração da prática específica>*	*<classificação>*	*<conside-rações>*

Figura 4 - Segundo modelo de formulário

Após a conclusão da comparação de cada processo do MR-MPS-SV:2015 para os itens relacionados na ISO 20000-1:2011, o mapeamento inicial foi objeto de revisão por pares. A seleção dos revisores foi realizada a partir do grupo de implementadores e avaliadores do modelo MPS, em uma amostragem baseada em conveniência (disponibilidade para realizar a revisão) e a partir do critério de possuir conhecimento também na ISO 20000. Cada processo e atributo de processo até o nível C de maturidade do modelo MPS foi avaliado por pelo menos dois revisores diferentes.

Uma vez realizado o mapeamento, para as avaliações conjuntas e complementares foram revistas as planilhas específicas, definidas a partir da planilha oficial de avaliação MR-MPS-SV, adaptadas para inclusão do componente correspondente do da norma ISO 20000, da classificação definida no mapeamento e das considerações relacionadas. Assim, foi mantida a mesma estrutura da planilha oficial MPS, com introdução de informações resultantes do mapeamento realizado.

Nas áreas em destaque da planilha para avaliações conjuntas (**Figura 5**) são apresentados: a área de processo (célula A1), a sigla e a declaração da prática específica da ISO 20000, correspondente ao resultado esperado do processo no MR-MPS-SV (células A5 e A12 e células B5 e B12, respectivamente), o critério de classificação da comparação (células C5 e C12) e as considerações relacionadas, que foram incluídas na planilha por meio de comentários.

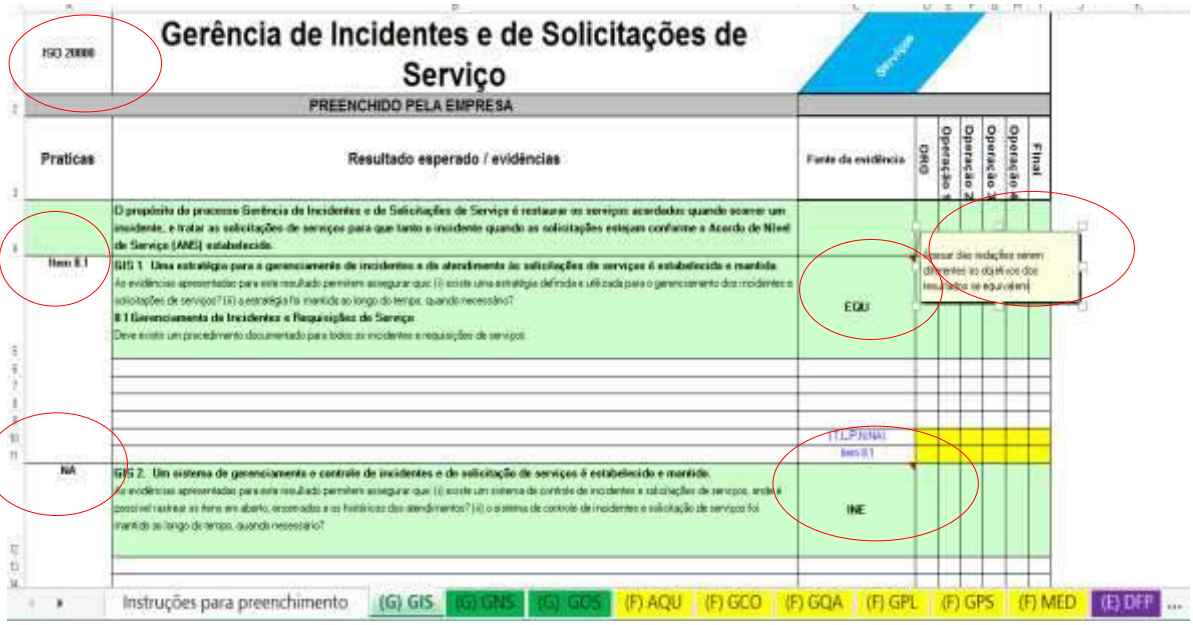

Figura 5 Exemplo da planilha de evidências

Referências Bibliográficas

[ABNT, 2011] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***NBR/ISO/IEC 20000-1:2011 Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços. Parte 1: Requisitos para Gerenciamento de Serviços,*** Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

[ABNT, 2008] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***NBR/ISO/IEC 20000-2:2008 Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços. Parte 2: Código de Prática,*** Rio de Janeiro: ABNT, 2008.

[ABNT, 2011a] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***NBR/ISO/IEC 20000-3:2011 Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços. Parte 3: Direcionamento para a definição de escopo e aplicabilidade da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1,*** Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

[ABNT, 2011b] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***NBR/ISO/IEC 20000-5:2011 Tecnologia da Informação – Gerenciamento de Serviços. Parte 5: Exemplo de um plano de implementação da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1,*** Rio de Janeiro: ABNT, 2011.

[CMMI Product Team, 2010] CMMI PRODUCT TEAM, ***CMMI for Services - Version 1.3***, Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, Pennsylvania, Technical Report CMU/SEI-2010-TR-034, 2010. Disponível em: http://cmmiinstitute.com/system/files/models/CMMI_for_Services_v1.3.pdf

[ISO/IEC, 2008] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION AND THE INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***ISO/IEC 12207:2008 Systems and software engineering — Software life cycle processes***, Geneve: ISO, 2008.

[ISO/IEC, 2010] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***ISO/IEC TR 20000-4:2010 Information Technology – Process Reference Model. Part 4: Processs Reference Model,*** Geneve: ISO, 2010.

[ISO/IEC, 2011a] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***ISO/IEC 20000-1:2011 Information Technology – Service Management. Part 1: Service Management Systems Requirements,*** Geneve: ISO, 2011.

[ISO/IEC, 2012] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***ISO/IEC 20000-2:2012 Information Technology – Service Management. Part 2: Guidance on the application of service management systems,*** Geneve: ISO, 2012.

[ISO/IEC, 2013] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***ISO/IEC 27001:2013***

Information technology - Security techniques - Information security management systems – Requirements, Geneve: ISO, 2013.

[ISO/IEC, 2015] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION/ INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMISSION. ***ISO/IEC 33020:2015: Information Technology - Process Assessment – Process measurement framework for assessment of process capability***, Geneve: ISO, 2015.

[ITSMF, 2004] IT Service Management Forum. ***IT Service Management – An Introduction***, Van Haren, 2ª Ed., 2004.

[ITSMF, 2005] IT Service Management Forum. ***Foundation of IT Service Management based on ITIL***, Van Haren, 2ª Ed., 2005.

[MACHADO, 2011] MACHADO, Renato F. **MM-GSTI: Uma proposta de um Modelo de Maturidade em Gerenciamento de Serviços de TI com foco nas pequenas e médias empresas**. Dissertação de Mestrado. Departamento de Informática Aplicada da Pontifícia Universidade Católica do Paraná–PUC-PR, Curitiba, 2011.

[SOFTEX, 2015] - ASSOCIAÇÃO PARA PROMOÇÃO DA EXCELÊNCIA DO SOFTWARE BRASILEIRO – SOFTEX. **MPS.BR – Guia Geral MPS de Serviços:2015**, setembro 2015. Disponível em www.softex.br

[TSO, 2011b] THE STATIONARY OFFICE – TSO. ***ITIL Service Design***, 2011. Disponível em www.best-management-practice.com.

[TSO, 2011c] THE STATIONARY OFFICE – TSO. ***ITIL Service Transition***, 2011. Disponível em www.best-management-practice.com.

Lista de colaboradores do Guia de Implementação – Parte 6:2017

Editores:

Renato Ferraz Machado	QualityFocus
Maria Elena M. M. Querido	QualityFocus
Ana Carolina Campos R. Pena	QualityFocus

Revisores:

Analia Irigoyen	Promove
Ana Zabeu	ASR

Anexo I – Mapeamento dos Modelos MR-MPS-SV:2015 e NBR/ISO/IEC 20000

Neste anexo é apresentada a versão atual do mapeamento dos modelos MR-MPS-SV:2015 [SOFTEX, 2015] e a norma NBR/ISO/IEC 2000-1:2011[ABNT, 2011] e ISO/IEC TR 20000-4:2010 [ISO, 2010]

Para facilitar a apresentação, o mapeamento está organizado pela ordem dos processos do modelo MR-MPS-SV. A correspondência dos atributos de processo, e seus respectivos resultados esperados, com os itens da norma é apresentada no final, após todos os processos.

A1. Processo de Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviços (GIS)

Processo de Gerência de Incidentes e Solicitações de Serviços no MR-MPS-SV com item 8.1 da norma (Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço).

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		8.1	**Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço**		
GIS 1	*Uma estratégia para o gerenciamento de incidentes e do atendimento às solicitações de serviços é estabelecida e mantida*	*8.1*	*Deve existir um procedimento documentado para todos os incidentes e requisições de serviços desde seu registro até o seu encerramento.*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os objetivos dos resultados se equivalem*
GIS 2	*Um sistema de gerenciamento e controle de incidentes e de solicitação de serviços é estabelecido e mantido*	*8.1*	*O provedor de serviço deve garantir que o pessoal envolvido no gerenciamento dos processos de incidentes e requisições de serviços tenha acesso e utilize informações relevantes. Informações relevantes devem incluir: procedimentos de gerenciamento de requisições de serviços, erros conhecidos, resoluções de problemas e BDGC (banco de dados de gerenciamento de configurações). Informações sobre o sucesso ou falha das liberações e sobre as futuras datas de liberações, provenientes do processo de gerenciamento de liberação e implantação, devem ser utilizadas pelos processos de gerenciamento de incidentes e requisições de serviços .*	*EQU*	
GIS 3	*Incidentes são registrados, classificados, priorizados, analisados e tratados.*	*8.1*	*Incidentes e requisições de serviço são registrados e classificados* *Incidentes e requisições de serviço são priorizados e analisados*	*EQU*	*Para este item a norma trata incidente e requisição de serviço conjuntamente, enquanto que MR-MPS-SV mostra os resultados separadamente para incidente*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		8.1	Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço		
			Incidentes e requisições de serviço são resolvidos e encerrados		*e solicitação de serviço*
GIS 4	*Solicitações de serviço são registradas, classificadas, priorizadas, analisadas e tratadas.*		*Incidentes e requisições de serviço são registrados e classificados*	*EQU*	
			Incidentes e requisições de serviço são priorizados e analisados		
			Incidentes e requisições de serviço são resolvidos e encerrados		
GIS 5	*Incidentes e solicitações de serviços que não progrediram conforme os acordos de nível de serviço são escalonados, quando necessário*		*Incidentes e requisições de serviço que não progrediram conforme os acordos de nível de serviço são escalonados*	*EQU*	
GIS 6	*Informações a respeito da situação ou progresso de um incidente ou solicitação de serviço são comunicadas às partes interessadas*		*Informações a respeito da situação ou progresso de um incidente ou solicitação de serviço reportados são comunicadas às partes interessadas*	*EQU*	

A2. Processo de Gerência de Nível de Serviço (GNS)

Processo de Gerência de Nível de Serviço no MR-MPS-SV com o item 6.1 da norma (Gerenciamento de nível de serviço)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		6.1	**Gerenciamento de nível de serviço**		
GNS 1	*Serviços, seus requisitos e dependências são identificados*	*6.1*	*Serviços e dependências são identificados*	*EQU*	*A norma cita que devem ser considerados os requisitos dos serviços. Portanto os resultados se equivalem*
GNS 2	*Requisitos dos serviços e de seus atendimentos são definidos em um Acordo de Nível de Serviço (ANS)*		*Objetivos de nível de serviço e características da carga de trabalho são definidos em um Acordo de Nível de Serviço (ANS)*	*EQU*	
GNS 3	*A execução dos serviços é monitorada e comparada com os Acordos de Nível de Serviço (ANS)*	*6.1*	*Serviços são monitorados e comparados com ANS*	*EQU*	
		7.1	*Desempenho do serviço é monitorado*	*NEQ*	*O MR-MPS-SV no processo GOS nos resultados GOS 12 a GOS 15 prevê o monitoramento de vários elementos que fazem parte da operação, como: escopo, recursos, riscos, comunicação, etc.* *O processo GNS no seu resultado GNS 3 exige a monitoração do cumprimento dos SLAs.*
GNS 4	*O desempenho do nível do serviço em relação aos requisitos do nível de serviço é comunicado às partes interessadas*	*6.1*	*Desempenho do nível do serviço em relação aos requisitos do nível de serviço é comunicado às partes interessadas*	*EQU*	*A norma cita que devem ser considerados os requisitos dos serviços. Portanto os resultados se equivalem*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		6.1	**Gerenciamento de nível de serviço**		
GNS 5	*Mudanças nos requisitos de serviço são gerenciadas ao longo da operação do serviço e, se pertinente, essas mudanças são refletidas no Acordo de Nível de Serviço (ANS)*	*6.1*	*Mudanças nos requisitos dos serviços são refletidos nos ANS*	*EQU*	*A norma cita que devem ser considerados os requisitos dos serviços. Portanto os resultados se equivalem*
-	*-*	*7.1*	*Mudanças no escopo dos serviços, acordos de nível de serviço (ANS) e contratos são identificados.*	*NEQ*	*O MR-MPS-SV não cita mudanças em contratos, já a norma cita explicitamente a necessidade de identificação das mudanças em contratos com clientes.*

A3. Processo de Gerência da Operação do Serviço (GOS)

Processo de Gerência da Operação do Serviço no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.1.3 (Autoridade, responsabilidade e comunicação), 4.4 (Gerenciamento de recursos), 4.4.2 (Recursos Humanos), 4.5.1 (Definição do Escopo), 4.5.2 (Planejar o SGS), 4.5.3 (Implementação e Operação do SGS), 4.5.4.1 (Geral) 4.5.4.2 (Auditorias internas) e 4.5.4.3 (Análises críticas pela direção), com item 6.3.3 (Monitoramento e testes de continuidade e disponibilidade de serviço), 7.1 (Gerenciamento de relações de negócio) da norma.

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		4.1.3 **4.3.2** **4.4** **4.4.2** **4.5.1** **4.5.2** **4.5.3** **4.5.4.1** **4.5.4.2** **4.5.4.3** **6.3.3** **7.1**	**Autoridade, responsabilidade e comunicação** **Controle dos documentos** **Gerenciamento de recursos** **Recursos humanos** **Definição do Escopo** **Planejar o SGS** **Implementação e operação do SGS** **Geral** **Auditorias Internas** **Análises críticas pela direção** **Monitoramento e testes de continuidade e disponibilidade de serviço** **Gerenciamento de relações de negócio**		
GOS 1	*Uma estratégia para operação e entrega de serviços é estabelecida e mantida*	*4.5.2*	*Planejar o SGS* *O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de gerenciamento de serviços.*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GOS 2	*O entendimento dos requisitos da operação do serviço é obtido junto aos fornecedores internos ou externos de requisitos*	*4.5.2 (b, i, k, l)*	*Planejar o SGS* *O plano de gerenciamento de serviços deve conter:* *b) requisitos do serviço* *i) abordagem para as interfaces entre os processos de gerenciamento de serviços e sua integração com os outros componentes do SGS* *k) tecnologia utilizada para dar suporte ao SGS* *l) como a eficácia do SGS e dos serviços será mensurada, auditada, relatada e melhorada*	*EQU+*	*Para este Item da Norma o modelo MR-MPS-SV está sendo mais exigente no que se refere a:* *- Comprovação e Aceite do entendimento dos requisitos, por parte do Fornecedor de Requisitos e Provedor de Serviços;* *- Documentação formal das Mudanças de Requisitos;* *- Comunicação formal entre as partes interessadas*
		7.1	*As necessidades e expectativas dos clientes são identificadas e monitoradas*	*NEQ*	*O MR-MPS-SV não prevê um resultado que explicite as necessidades e expectativas dos clientes.* *O processo GOS no seu resultado GOS 2 cita os requisitos da operação em geral, mas não explicitamente as necessidades e expectativas dos clientes, como a norma exige.*
GOS 3	*O escopo da operação do serviço é definido*	*4.5.1*	*Definição do escopo* *O provedor de serviço deve definir e incluir o escopo do SGS no plano de gerenciamento de serviços.*	*EQU*	
GOS 4	*O esforço para a execução das tarefas e a programação da operação do serviço, incluindo pontos de controle, são estabelecidos e mantidos;*			*INE*	*Para este item a Norma não especifica que há necessidade de definir o esforço para a execução das tarefas e a programação da operação do serviço, bem como, utilizar base histórica para estimar o esforço para execução das tarefas*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GOS 5	*O custo e o orçamento para operação do serviço são estimados baseados no repositório de estimativas e no conjunto de ativos de processo organizacional*	*4.5.3 (a)*	*Implementação e operação do SGS* *O provedor de serviço deve implementar e operar o SGS de acordo com o plano de gerenciamento de serviço, levando em consideração: a) Alocação e gerenciamento de fundos e orçamento*	*NEQ*	*Para este item a Norma atende o MR-MPS-SV somente até o nível F.* *A partir do nível E, o custo e orçamento da operação do serviço são feitos baseados no repositório de estimativas e no conjunto de ativos de processo organizacional*
GOS 6	*Os riscos da operação do serviço são identificados e o seu impacto, probabilidade de ocorrência e prioridade de tratamento são determinados e documentados*	*4.5.3 (d)*	*Implementação e operação do SGS* *O provedor de serviço deve identificar, avaliar e gerenciar os riscos dos serviços.*	*EQU*	
GOS 7	*Os recursos humanos e materiais para a operação do serviço são planejados e o ambiente de trabalho necessário para executar a operação do serviço é planejado a partir dos ambientes padrão de trabalho da organização*	*4.4*	*Gerenciamento de recursos* *O provedor de serviço deve determinar e prover recursos humanos, técnicos, de informação e financeiro*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		4.5.3 (b, c)	*Implementação e operação do SGS* *(b) O provedor de serviço deve alocar as autoridades, responsabilidades e papéis dentro dos processos* *(c) O provedor de serviços deve gerenciar os recursos humanos, técnicos e de informação.*		
GOS 8	*Os dados relevantes da operação do serviço são identificados e planejados quanto à forma de coleta, armazenamento e distribuição. Um mecanismo é estabelecido para acessá-los, incluindo, se pertinente, questões de privacidade e segurança*	*4.3.2*	*Controle dos documentos* *Documentos requeridos pelo SGS devem ser controlados.*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 9	*A comunicação e o envolvimento das partes interessadas são planejados e mantidos*	*4.1.3 (b)*	*Autoridade, responsabilidade e comunicação.* *(b) O Provedor de Serviços deve ter um procedimento documentado para comunicação.*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
		4.5.3 (b)	*Implementação e operação do SGS* *(b) a alocação de autoridades, responsabilidades e papéis.*		
		7.1	*Clientes e partes interessadas são identificadas*	*EQU*	*O MR-MPS-SV prevê comunicações e feedbacks com os clientes e com as partes interessadas.*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GOS 10	*A viabilidade de atingir as metas da operação do serviço é avaliada, desde o início de novas operações e ao longo das operações existentes, considerando restrições e recursos disponíveis. Se necessário, ajustes são realizados*	*4.5.4.3*	*Análises críticas pela direção* *A alta direção deve analisar criticamente o SGS e os serviços a intervalos planejados, para assegurar sua adequação contínua e eficácia. Esta análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de mudanças no SGS, incluindo sua política e seus objetivos de gerenciamento de serviços*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 11	*O Plano de Operação do Serviço é revisado com todos os interessados e o compromisso com este é obtido e mantido*	*4.4.2 (d)*	*Recursos Humanos* *(d) O Provedor de Serviços deve assegurar que a equipe esteja consciente de como eles contribuem para a realização dos objetivos do gerenciamento dos serviços e o cumprimento dos requisitos dos serviços*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 12	*O escopo, as tarefas, as estimativas, o orçamento, custo e programação de toda operação do serviço são monitorados em relação ao planejado.*	*4.5.3 (f)*	*Implementação e operação do SGS* *(f) O Provedor de Serviços deve monitorar e relatar sobre o desempenho das atividades do gerenciamento de serviços*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
		7.1	*As necessidades e expectativas dos clientes são identificadas e monitoradas*	*NEQ*	*O MR-MPS-SV no processo GOS nos resultados GOS 12 a GOS 15 prevê o monitoramento de vários elementos que fazem parte da operação, como: escopo, recursos, riscos, comunicação, etc.* *Não é citado para este resultado o monitoramento em relação às necessidades e expectativa do Cliente*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GOS 13	*Os recursos materiais e humanos bem como os dados relevantes da operação do serviço são monitorados em relação ao planejado*	*4.5.3 (c)*	*Implementação e operação do SGS* *c) O Provedor de Serviços deve gerenciar os recursos humanos, técnicos e de informação*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 14	*Os riscos são monitorados em relação ao planejado*	*4.5.3 (d)*	*Implementação e operação do SGS* *(d) O Provedor de Serviços deve identificar, avaliar e gerenciar os riscos dos serviços*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 15	*A comunicação e o envolvimento das partes interessadas na operação do serviço são monitorados*	*4.5.3 (f)*	*Implementação e operação do SGS* *(f) O Provedor de Serviços deve monitorar e relatar sobre o desempenho das atividades de gerenciamento de serviço*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
		7.1	*As necessidades e expectativas dos clientes são identificadas e monitoradas*	*NEQ*	*O MR-MPS-SV no processo GOS nos resultados GOS 12 a GOS 15 prevê o monitoramento de vários elementos que fazem parte da operação, como: escopo, recursos, riscos, comunicação, etc.* *Não é citado para este resultado o monitoramento em relação às necessidades e expectativa do Cliente*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GOS 16	*Problemas identificados na operação dos serviços são registrados e ações para corrigir desvios em relação ao planejado e para prevenir a repetição dos problemas identificados são estabelecidas, implementadas e acompanhadas até a sua conclusão*	*4.5.4.1*	*O provedor de serviço deve aplicar métodos adequados para o monitoramento e a medição do SGS e dos serviços. Estes métodos devem incluir auditorias internas e análises críticas pela direção*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
		4.5.4.2	*Não conformidades devem ser comunicadas e priorizadas, e as responsabilidades devem ser definidas para as ações*		
		4.5.4.3 (f, g, h)	*Análises críticas pela direção* *A alta direção deve analisar criticamente o SGS para assegurar sua adequação contínua e eficácia* *f) devem ser analisados os resultados e o acompanhamento de ações provenientes de auditorias* *g) devem ser analisados os resultados e o acompanhamento de ações provenientes de análise críticas anteriores* *h) deve ser verificada a situação das ações corretivas e preventivas*		

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GOS 17	*A manutenção do sistema de serviços é realizada para garantir a continuidade da entrega dos serviços*	*6.3.3*	*Monitoramento e teste de continuidade e disponibilidade de serviço* *A disponibilidade dos serviços deve ser monitorada e os resultados registrados e comparados com as metas acordadas. Indisponibilidades não planejadas devem ser investigadas e ações necessárias devem ser tomadas*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 18	*Equipes envolvidas na operação do serviço são estabelecidas e mantidas a partir das regras e diretrizes para estruturação, formação e atuação*	*4.5.2 (e)*	*Planejar o SGS* *e) O provedor de serviços deve definir a estrutura de autoridades, responsabilidade e papéis dentro dos processos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*
GOS 19	*Experiências relacionadas aos processos contribuem para os ativos de processo organizacional*	*4.5.4.3*	*Análises críticas pela direção* *A alta direção deve analisar criticamente o SGS e os serviços a intervalos planejados, para assegurar sua adequação contínua e eficácia. Esta análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de mudanças no SGS*	*EQU+*	*MR-MPS-SV exige que haja identificação das experiências durante a execução dos serviços que podem contribuir para o conjunto de ativos de processos organizacionais*
GOS 20	*Um processo definido para a operação do serviço é estabelecido de acordo com a estratégia para adaptação do processo padrão da organização*	*4.3.1*	*Estabelecer e manter documentos* *O provedor de serviço deve estabelecer e manter os documentos, incluindo registros para garantir o eficaz planejamento, operação e controle do SGS*	*EQU+*	*MR-MPS-SV exige que deve ser definido um processo para a operação de serviço a partir de conjunto de processos padrão, e que deve ser considerado as diretrizes estabelecidas na organização para a adaptação do processo padrão ao serviço*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
-	-	*7.1*	*Reclamações de serviços são registrados e gerenciados durante o ciclo de vida da operação.*	*INE*	*O MR-MPS-SV não exige o registro de reclamações dos serviços. No processo GIS ele trata os incidentes ocorridos na operação, mas não explicitamente das reclamações de clientes.*
-	-		*Reclamações de serviços que não foram resolvidas por meio dos canais normais são escalonados*	*INE*	*O MR-MPS-SV não exige o escalonamento de reclamações dos serviços. O processo GIS exige o escalonamento dos incidentes ocorridos na operação, mas não explicitamente das reclamações de clientes.*
-	-		*Satisfação do cliente é medida e analisada.*	*INE*	*O MR-MPS-SV não exige a medição e análise da satisfação do cliente.*
-	-		*Os resultados das análises de satisfação do cliente são comunicados às partes interessadas*	*INE*	*O MR-MPS-SV não exige a comunicação dos resultados das análises da satisfação do cliente.*

A4. Processo Aquisição (AQU)

Processo Aquisição no MR-MPS-SV com o item 7.2 da norma (Gerenciamento de fornecedores)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
				7.2	**Gerenciamento de fornecedores**
AQU 1	*As necessidades de aquisição, as metas, os critérios de aceitação do serviço ou produto, os tipos e a estratégia de aquisição são definidos*	*7.2*	*Serviços que serão fornecidos são negociados com cada fornecedor*	*EQU+*	*A norma não explícita, no âmbito do gerenciamento de fornecedores, aquisições de produtos, somente serviços.*
AQU 2	*Os critérios de seleção do fornecedor são estabelecidos e usados para avaliar os potenciais fornecedores*		*Regras e relacionamentos entre fornecedores são estabelecidas*	*NEQ*	*A norma não cita explicitamente critérios de seleção, mas sim regras e responsabilidades de cada parte. A norma exige que a capacidade de fornecedores subcontratados seja avaliada. O MR-MPS-SV não cita a necessidade de avaliação de capacidade de subcontratados.*
AQU 3	*O fornecedor é selecionado com base na avaliação das propostas e dos critérios estabelecidos*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não tem um texto ou item explicitando a seleção dos fornecedores.*
AQU 4	*Um acordo que expresse claramente as expectativas, responsabilidades e obrigações de ambas as partes (cliente e fornecedor) é estabelecido e negociado entre elas*	*7.2*	*Regras e relacionamentos entre fornecedores são estabelecidas*	*NEQ*	*A norma exige a necessidade de controle de mudanças nos contratos via o processo de gerenciamento de mudanças. O MR-MPS-SV não cita explicitamente essa necessidade.*
AQU 5	*Um serviço ou produto que satisfaça a necessidade expressa pelo cliente é adquirido baseado na análise dos potenciais candidatos*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não trata a aquisição de produtos, somente de serviços. O MR-MPS-SV é mais abrangente considerando também os produtos adquiridos para as operações de serviços.*
AQU 6	*A aquisição é monitorada de forma que as condições especificadas sejam atendidas, tais*	*7.2*	*As obrigações do fornecedor para alcançar os requisitos contratados são monitorados*	*NEQ*	*O MR-MPS-SV não explicita a necessidade de monitoramento de SLAs*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
				7.2	**Gerenciamento de fornecedores**
	como custo, cronograma e qualidade, gerando ações corretivas quando necessário		*O desempenho do fornecedor é monitorado baseado nos critérios acordados*		*com os fornecedores. A norma é mais explícita em relação a necessidade de monitoramento desses acordos.*
AQU 7	*O serviço ou produto é entregue e avaliado em relação ao acordado e os resultados são documentados*		*O desempenho do fornecedor é monitorado baseado nos critérios acordados*	*NEQ*	*A norma exige a monitoração por meio de medição do desempenho dos serviços prestados em relação às metas estabelecidas.* *O MR-MPS-SV exige apenas em avaliação dos serviços e produtos entregues sem citar a necessidade de medidas.*
AQU 8	*O serviço ou produto adquirido é incorporado à operação do serviço, caso pertinente*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não cita explicitamente a incorporação do serviço ou produto às operações dos serviços.*

A5. Processo de Gerência de Configuração (GCO)

Processo de Gerência de Configuração no MR-MPS-SV com o item 9.1 da norma (Gerenciamento da configuração)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
				9.1	**Gerenciamento da configuração**
GCO 1	*Um Sistema de Gerência de Configuração é estabelecido e mantido*	*9.1*	*Os IC's devem ser identificados de forma única e registrados na BDGC. A BDGC deve ser gerenciada de forma a assegurar sua confiabilidade e precisão, incluindo o controle de acesso para atualizações.*	*EQU*	*A norma não cita explicitamente um sistema de gerenciamento de configuração, porém exige a necessidade de controle do banco de dados de itens de configuração (BDGC). Portanto pode-se aferir que os resultados se equivalem*
GCO 2	*Os itens de configuração são identificados com base em critérios estabelecidos*		*Os itens de gerenciamento de configuração requeridos são identificados*	*EQU+*	*MR-MPS-SV exige que os itens de configuração sejam identificados baseados em critérios estabelecidos enquanto que a norma não tem essa exigência.*
GCO 3	*Os itens de configuração sujeitos a um controle formal são colocados sob baseline*		*-*	*INE*	*A norma não exige a necessidade de controle de itens de configuração via geração de baselines.*
GCO 4	*A situação dos itens de configuração e das baselines é registrada ao longo do tempo e disponibilizada*		*A situação dos itens de configuração e modificações nos itens de configuração são registrados e relatados*	*EQU*	
GCO 5	*Modificações em itens de configuração são controladas*		*Mudanças nos itens sob gerência de configuração são controladas*	*EQU*	
GCO 6	*O armazenamento, o manuseio e a liberação de itens de configuração e baselines são controlados*		*A integridade dos sistemas, serviços e componentes de serviços são asseguradas*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem.*
			A configuração de itens liberados é controlada		

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
				9.1	**Gerenciamento da configuração**
GCO 7	*Auditorias de configuração são realizadas objetivamente para assegurar que as baselines e os itens de configuração estejam íntegros, completos e consistentes*		*O provedor de serviços deve auditar os registros armazenados na BDGC, em intervalos planejados.*	*EQU*	
GCO 8	*As informações de itens de configuração são comunicadas às partes interessadas*		*A situação dos itens de configuração e modificações nos itens de configuração são registrados e relatados*	*EQU*	

A6. Processo de Garantia da Qualidade (GQA)

Processo de Garantia da Qualidade no MR-MPS-SV com o item 4.5.4.2 da norma (Auditorias Internas)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		4.5.4.2	**Auditorias Internas**		
GQA 1	*A aderência dos produtos de trabalho aos padrões, procedimentos e requisitos aplicáveis é avaliada objetivamente ao longo do ciclo de vida da operação do serviço.*	*4.5.4.2*	*A conformidade de serviços selecionados, produtos e processos com requisitos, planos e acordos é determinada*	*EQU*	*Apesar da redação da norma ser diferente do MR-MPS-SV os resultados são equivalentes*
GQA 2	*A aderência dos processos executados às descrições de processo, padrões e procedimentos é avaliada objetivamente.*				
GQA 3	*As não conformidades são identificadas, registradas e comunicadas*		*As não conformidades são registradas e comunicadas aos responsáveis pela ação corretiva e pela resolução*	*EQU*	
GQA 4	*Ações corretivas para as não conformidades são estabelecidas e acompanhadas até as suas efetivas conclusões. Quando necessário, o escalonamento das ações corretivas para níveis superiores é realizado, de forma a garantir sua solução.*		*As ações corretivas para não conformidades são verificadas*	*EQU+*	*MR-MPS-SV exige que quando uma ação corretiva não foi solucionada conforme planejado, deve ser realizado o escalonamento para os níveis superiores*
-	-		*O escopo e o propósito de cada auditoria são definidos e acordados*	*INE*	*A norma exige que seja definido o escopo e o propósito de cada auditoria o que não é exi*gido no MR-MPS-SV
-	-		*A objetividade e imparcialidade do condutor da auditoria e a seleção de auditores são asseguradas*	*EQU*	

A7. Processo de Gerência de Problemas (GPL)

Processo de Gerência de Problemas no MR-MPS-SV com o item 8.2 da norma (Gerenciamento de problemas)

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		8.2 Gerenciamento de problemas			
GPL 1	*Problemas são identificados, registrados, classificados, priorizados, analisados e tratados*	*8.2*	*Problemas são identificados, registrados e classificados*	*EQU*	
			Problemas são priorizados e analisados		
			Problemas são resolvidos e encerrados		
GPL 2	*Problemas cujos tratamentos não progrediram de acordo com o nível de serviço acordado são escalados, quando necessário*		*Problemas cujos tratamentos não progrediram de acordo com o nível de serviço acordado são escalados*	*EQU*	
GPL 3	*O efeito de problemas não resolvidos é minimizado, quando pertinente*		*O efeito de problemas não resolvidos é minimizado*	*EQU*	
GPL 4	*A situação e o progresso da resolução dos problemas são comunicados às partes interessadas*		*A situação e o progresso da resolução dos problemas são comunicados às partes interessadas*	*EQU*	

A8. Processo de Gerência de Portfólio de Operação dos Serviços (GPS)

A norma não contempla processo equivalente a Gerência de Portfólio de Operação de Serviços (GPS).

A9. Processo de Medição (MED)

Processo de Medição no MR-MPS-SV com o item 5.14 da ISO/IEC 20000-4:2010.

Nota: A NBR/ISO/IEC 20000-1:2011 não determina um item específico para medição. Somente na parte 4 da norma que esse processo aparece com os resultados esperados.

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		5.14 (Parte 4)	**Medição**		
MED 1	*Objetivos de medição são estabelecidos e mantidos a partir dos objetivos de negócio da organização e das necessidades de informação de processos técnicos e gerenciais*	*5.14*	*As necessidades prioritárias de informação relacionadas aos serviços prestados e aos processos implementados são identificadas*	*EQU+*	*A norma não explicita que objetivos de medição devem ser estabelecidos e mantidos a partir dos objetivos de negócio da organização*
MED 2	*Um conjunto adequado de medidas, orientado pelos objetivos de medição, é identificado e definido, priorizado, documentado, revisado e, quando pertinente, atualizado*		*Um conjunto adequado de medidas, orientadas pelas necessidades de informação são identificadas e/ou desenvolvidas*	*EQU*	
MED 3	*Os procedimentos para coleta e o armazenamento de medidas são especificados*		-	*INE*	*A norma não explicita que deve existir procedimentos para coleta e armazenamento das medidas especificadas*
MED 4	*Os procedimentos para análise das medidas são especificados*		-	*INE*	*A norma não explicita que procedimentos para análise das medidas sejam especificados*
MED 5	*As medidas requeridas são coletadas e analisadas*		*Os dados requeridos são coletados e verificados*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.14 (Parte 4)	**Medição**		
MED 6	*Os dados e os resultados das análises são armazenados*			*INE*	*A norma não explicita que os resultados das análises devem ser armazenados*
MED 7	*Os dados e os resultados das análises são comunicados aos interessados e são utilizados para apoiar decisões*		*As informações de medição são usadas para apoiar as decisões e fornecer uma base objetiva para a comunicação*	*EQU*	

A10. Processo de Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional (AMP)

Processo de Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.5.4.3 da Norma (Análises críticas pela direção), 4.5.5.1 (Manter e melhorar o SGS – Geral), 4.5.5.2 (Gerenciamento de melhorias).

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		4.5.4.3 **4.5.5.1** **4.5.5.2**	**Análise críticas pela direção** **Geral** **Gerenciamento de melhorias**		
AMP 1	*A descrição das necessidades e os objetivos dos processos da organização são estabelecidos e mantidos*	*4.5.5.1*	*Manter e melhorar o SGS (Geral)* *Deve existir uma política para a melhoria do SGS e dos serviços.*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AMP 2	*As informações e os dados relacionados ao uso dos processos padrão para as operações de serviços específicas existem e são mantidos*		*Deve existir um procedimento documentado que inclua autoridades e responsabilidades pela identificação, documentação, avaliação, aprovação, priorização, gerenciamento, mensuração e relato de melhorias*		
AMP 3	*Avaliações dos processos padrão da organização são realizadas para identificar seus pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria*	*4.5.5.2 (c)*	*Gerenciamento de melhorias* *O provedor de serviço deve gerenciar atividades de melhorias incluindo:* *c) a revisão da política, planos, processos e procedimentos de gerenciamento de serviços, onde necessário*	*EQU+*	*MR-MPS-SV exige que periodicamente devem ser avaliados os processos padrões, identificando pontos fortes e fracos, que devem ser mantidos planos para estas avaliações.*
AMP 4	*Registros das avaliações realizadas são mantidos acessíveis*			*EQU+*	*MR-MPS-SV explicita que as avaliações dos processos devem deixar registros padrões baseados em medidas coletadas dos processos, relatórios de avaliações, bem como, registros de solicitações de mudanças nos processos.*
AMP 5	*Os objetivos de melhoria dos processos são identificados e priorizados*	*4.5.5.2*	*Gerenciamento de melhorias* *Oportunidades de melhorias devem ser priorizadas. O provedor de serviço deve usar o critério de avaliação, definido na política de melhoria contínua, durante a tomada de decisões sobre as oportunidades de melhorias*	*EQU*	
AMP 6	*Um plano de implementação de melhorias nos processos é definido e executado, e os efeitos desta implementação são monitorados e confirmados com base nos objetivos de melhoria*	*4.5.5.2*	*Gerenciamento de melhorias* *Oportunidades de melhorias devem ser priorizadas. O provedor de serviço deve usar o critério de avaliação, definido na política de melhoria contínua, durante a tomada de decisões sobre as oportunidades de melhorias*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem.*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AMP 7	*Ativos de processo organizacional são implantados na organização*	*4.5.5.2 (b, e)*	*Gerenciamento de melhorias* *O provedor de serviço deve gerenciar atividades de melhorias incluindo:* *b) a segurança de que as melhorias aprovadas sejam implementadas* *e) o relato das melhorias implementadas*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem.*
AMP 8	*Os processos padrão da organização são utilizados em operações de serviços a serem iniciados e, se pertinente, em operações de serviços em andamento*	*4.5.5.2 (d, e)*	*Gerenciamento de melhorias* *d) a mensuração de melhorias implementadas versus as metas estipuladas e, onde as metas não foram alcançadas, que sejam tomadas as medidas necessárias* *e) o relato das melhorias implementadas*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem.*
AMP 9	*A implementação dos processos padrão da organização e o uso dos ativos de processo organizacional nas operações de serviços são monitorados*				
AMP 10	*Experiências relacionadas aos processos são incorporadas aos ativos de processo organizacional*	*4.5.4.3*	*Análises críticas pela direção* *A alta direção deve analisar criticamente o SGS e os serviços a intervalos planejados, para assegurar sua adequação contínua e eficácia. Esta análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de mudanças no SGS*	*EQU+*	*MR-MPS-SV exige que haja identificação das experiências durante a execução dos serviços que podem contribuir para o conjunto de ativos de processos organizacionais*

A11. Processo de Definição do Processo Organizacional (DFP)

Processo de Definição do Processo Organizacional no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.1.1 (Compromisso da direção), 4.3.1(Estabelecer e manter documentos), 4.3.2 (Controle de documentos), 4.3.3 (Controle de registros), 4.4.2 (Recursos humanos).

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		4.1.1 **4.3.1** **4.3.2** **4.3.3** **4.4.2** **5.26 (parte 4)**	**Compromisso da direção** **Estabelecer e manter documentos** **Controle de documentos** **Controle dos registros** **Recursos humanos** **Estabelecimento e manutenção do SGS**		
DFP 1	*Um conjunto definido de processos padrão é estabelecido e mantido, juntamente com a indicação da aplicabilidade de cada processo*	*4.3.1*	*Estabelecer e manter documentos* *O provedor de serviço deve estabelecer e manter documentos, incluindo registros, para garantir o eficaz planejamento, operação e controle do SGS*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
DFP 2	*Uma biblioteca de ativos de processo organizacional é estabelecida e mantida*	*4.3.2*	*Controle de Documentos* *Documentos requeridos pelo SGS devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos definidos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
		4.3.3	*Controle dos registros* *Os registros devem ser mantidos para demonstrar conformidade com os requisitos e com a eficaz operação do SGS*		

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
DFP 3	*Tarefas, atividades, papéis e produtos de trabalho associados aos processos padrão são identificados e detalhados, juntamente com o desempenho esperado do processo*	*5.26 (parte 4)*	*Estabelecimento e manutenção do SGS*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
DFP 4	*Uma estratégia para adaptação do processo padrão é desenvolvida considerando as necessidades das operações de serviços*	*-*	*-*	*INE*	*MR-MPS-SV explicita que deve ser definida uma estratégia para as possíveis adaptações no processo padrão*
DFP 5	*O repositório de medidas da organização é estabelecido e mantido*	*-*	*-*	*INE*	*MR-MPS-SV explicita que um repositório de medidas deve ser criado, relacionado ao conjunto de processos padrão, além de informações necessárias para entender e interpretar as medidas*
DFP 6	*Os ambientes padrão de trabalho da organização são estabelecidos e mantidos*	*4.1.1 (e)*	*Comprometimento da direção* *A alta direção deve fornecer evidências do seu comprometimento com o planejamento, estabelecimento, implementação, operação, monitoração, análise crítica, manutenção e melhoria do SGS e dos serviços no que se refere:* *e) assegurar o fornecimento de recursos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
DFP 7	*Regras e diretrizes para a estruturação, formação e atuação de equipes são estabelecidas e mantidas*	*4.4.2*	*Recursos Humanos* *O pessoal do provedor de serviço que executa atividades que afetam a conformidade dos requisitos do serviço deve ser competente com base em uma educação adequada, treinamento, habilidades e experiência*	*EQU+*	*MR-MPS-SV explicita que deve ser definido regras e diretrizes para a estruturação, formação e atuação das equipes*

A12. Processo de Gerência de Mudanças (GMU)

Processo de Gerência de Mudanças no MR-MPS-SV com o item 9.2 da norma (Gerenciamento de mudanças)

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		9.2	**Gerenciamento de mudanças**		
GMU 1	*As solicitações de mudanças são registradas e classificadas*	*9.2*	*Solicitações de mudanças são registradas e classificadas*	*EQU*	*.*
GMU 2	*As solicitações de mudanças são avaliadas utilizando critérios definidos*		*Solicitações de mudanças são avaliadas utilizando critérios definidos*	*EQU*	*A norma explicita a definição de mudanças emergenciais. O MR-MPS-SV não cita explicitamente o termo emergencial, mas dentro do contexto que as mudanças devem ser avaliadas antes da implantação pode-se aferir que as mudanças emergenciais estão contextualizadas*
GMU 3	*As solicitações de mudanças são aprovadas antes das mudanças serem desenvolvidas e implantadas*		*Solicitações de mudanças são aprovadas antes das mudanças serem desenvolvidas e implantadas*	*EQU*	
GMU 4	*Um cronograma de mudanças e liberações é estabelecido e comunicado às partes interessadas*		*Um cronograma de mudanças e liberações é estabelecido e comunicado às partes interessadas*	*EQU*	
GMU 5	*As mudanças aprovadas são desenvolvidas e avaliadas antes de serem implantadas*		*As mudanças aprovadas são desenvolvidas e testadas*	*EQU*	
GMU 6	*Mudanças que não tiveram sucesso são revertidas ou remediadas, quando pertinente*		*Mudanças que não tiveram sucesso são revertidas ou remediadas*	*EQU*	

A13. Processo de Gerência de Recursos Humanos (GRH)

Processo de Gerência de Recursos Humanos no MR-MPS-SV com o item da norma 4.4.2 (Recursos Humanos).

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		4.4.2	**Recursos Humanos**		
GRH 1	*As necessidades estratégicas da organização e das operações de serviços são revistas para identificar recursos, conhecimentos e habilidades requeridos e, de acordo com a necessidade, planejar como desenvolvê-los ou contratá-los*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não prevê que a organização deve rever as estratégias das operações de serviços com o objetivo de identificar recursos, conhecimentos e habilidades requeridos, para planejar o desenvolvimento dos recursos humanos ou contratá-los*
GRH 2	*Indivíduos com as habilidades e competências requeridas são identificados e recrutados*				
GRH 3	*As necessidades de treinamento que são responsabilidade da organização são identificadas*	*4.4.2 (b)*	*Recursos humanos* *O pessoal do provedor de serviço que executa atividades que afetam a conformidade dos requisitos do serviço deve ser competente com base em uma educação adequada, treinamento, habilidades e experiência. O provedor de serviço deve:* *b) quando aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para alcançar a competência adequada*	*EQU*	
GRH 4	*Uma estratégia de treinamento é definida, com o objetivo de atender às necessidades de treinamento das operações de serviços e da organização*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não explicita que há necessidade de se definir uma estratégia com o objetivo de atender as necessidades de treinamentos das operações de serviços*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		4.4.2	**Recursos Humanos**		
GRH 5	*Um plano tático de treinamento é definido com o objetivo de implementar a estratégia de treinamento*	*4.4.2 (e)*	*Recursos humanos* *O pessoal do provedor de serviço que executa atividades que afetam a conformidade dos requisitos do serviço deve ser competente com base em uma educação adequada, treinamento, habilidades e experiência. O provedor de serviço deve:* *e) manter registros apropriados de educação, treinamento, competência e experiência*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem.*
GRH 6	*Os treinamentos identificados como sendo de responsabilidade da organização são conduzidos e registrados*				
GRH 7	*A efetividade do treinamento é avaliada*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não explicita que há necessidade de avaliar se os treinamentos realizados foram eficientes na transferência de conhecimento para os participantes*
GRH 8	*Critérios objetivos para avaliação do desempenho de grupos e indivíduos são definidos e monitorados para prover informações sobre este desempenho e melhorá-lo*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não explicita que há necessidade de definir critérios objetivos para avaliação do desempenho de grupos e indivíduos*
GRH 9	*Uma estratégia apropriada de gerência de conhecimento é planejada, estabelecida e mantida para compartilhar informações na organização*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não explicita que a organização deve garantir que haja um plano para gerenciar os ativos de conhecimento da organização, com o objetivo de apoiar os usuários e contribuintes desses ativos e esquemas de classificação dos ativos*
GRH 10	*Uma rede de especialistas na organização é estabelecida e um mecanismo de apoio à troca de informações entre os especialistas e as operações de serviços é implementados*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não explicita que a organização deve manter uma rede de especialistas com o objetivo de fomentar a troca de conhecimento*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		4.4.2	**Recursos Humanos**		
GRH 11	*O conhecimento é disponibilizado e compartilhado na organização*				

A14. Processo Desenvolvimento do Sistema de Serviço (DSS)

Processo Desenvolvimento do Sistema de Serviço no MR-MPS-SV com os itens da norma: 5.2 (Planejar serviços novos ou modificados), 5.3 (Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados), 5.4 (Transição de serviços novos ou modificados), 9.3 (Gerenciamento de liberação e implantação).

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
DSS 1	*As necessidades, expectativas e restrições das partes interessadas no serviço são identificadas*	*5.2*	*As características e contexto do uso do serviço novo ou modificado são identificadas e registradas* *As restrições para a solução do serviço são definidas*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
DSS 2	*Um conjunto definido de requisitos é especificado e priorizado a partir das necessidades, expectativas e restrições identificadas*		*Os requisitos para um serviço novo ou modificado são definidos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem*
DSS 3	*Os requisitos são validados*		*Os requisitos para um serviço novo ou modificado que são implementados são negociados e acordados*	*EQU*	
DSS 4	*Um conjunto de requisitos é refinado a partir dos requisitos aprovados*		*A viabilidade de atender os requisitos do serviço novo ou modificado com as restrições impostas e os recursos disponíveis é garantida*	*NEQ*	*A norma exige que a viabilidade para atender os requisitos seja garantida, enquanto o MR-MPS-SV exige apenas que os requisitos sejam refinados.*
DSS 5	*Alternativas de solução e critérios de seleção são desenvolvidos para atender aos requisitos definidos*		*A viabilidade de atender os requisitos do serviço novo ou modificado com as restrições impostas e os recursos disponíveis é garantida*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 Planejar serviços novos ou modificados **5.3 Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **5.4 Transição de serviços novos ou modificados** **9.3 Gerenciamento de liberação e implantação**			
DSS 6	*Soluções são selecionadas para o sistema de serviço*	*-*	*-*	*INE*	*A norma não explicita a necessidade de seleção das soluções*
DSS 7	*A infraestrutura e os componentes necessários para operar o serviço são especificados*	*5.3*	*Infraestrutura e os componentes do serviço, necessários para operar o serviço projetado são especificados*	*EQU*	*Apesar da redação ser um pouco diferente os resultados se equivalem*
			Uma especificação dos serviços é preparada onde são definidos os atributos do serviço novo ou modificado		
DSS 8	*O sistema de serviços e seus componentes são projetados e documentados*	*5.3*	*Os serviços novos ou modificados são projetados para atender as necessidades de negócio e os requisitos dos clientes*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem*
			Uma especificação do serviço é preparada para definir os atributos do serviço novo ou modificado	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
		5.2	*O escopo do trabalho para prestação dos serviços novos ou modificados é definido*	*NEQ*	*A norma exige o escopo do projeto para o serviço novo ou modificado, neste contexto o MR-MPS-SV exige apenas que haja um projeto e documentos, sem a exigência de itens específicos do projeto*
			As tarefas e recursos necessários para completar o trabalho são dimensionadas e estimadas	*NEQ*	*O MR-MPS-SV exige apenas que haja um projeto e documentos, sem a exigência de itens específicos como dimensionamento e estimativa de esforço*
DSS 9	*As interfaces internas e externas entre os componentes do sistema de serviços são gerenciadas para garantir a compatibilidade*	*5.2*	*Interfaces entre unidades da organização e partes externas são identificadas*	*NEQ*	*Esses resultados são incompatíveis nos seus objetivos. Enquanto a norma trata as interfaces de maneira mais organizacional o MR-MPS-SV exige um nível de detalhe maior, incluindo as interfaces entre quaisquer componentes da operação do serviço.*
DSS 10	*O sistema de serviços é implementado de acordo com o que foi projetado*	*5.3*	*Serviços novos ou modificados são desenvolvidos para satisfazer os critérios identificados na especificação dos serviços*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes os resultados se equivalem nos seus objetivos*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
DSS 11	*Uma estratégia de integração dos componentes do serviço é desenvolvida*	*9.3*	*Requisitos para liberação são estabelecidos e acordados com as partes interessadas.* *A liberação deve ser implantada no ambiente de produção de forma que a integridade do hardware, software e outros componentes do serviço seja mantida durante a implantação da liberação.*	*EQU*	*A norma não explicita o termo "integração" dos componentes dos serviços, porém exige que o processo de liberação e implantação seja executado para a transição dos serviços novos ou modificados*
DSS 12	*Os componentes do sistema de serviços são integrados, de acordo com a estratégia determinada e seguindo os procedimentos e critérios para integração*	*9.3*	*Integridade de hardware, software e outros componentes do serviço é assegurada durante a implantação da liberação*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os resultados se equivalem nos seus conteúdos e objetivos*
DSS 13	*Uma estratégia e um ambiente para verificação são desenvolvidos e implementados, estabelecendo cronograma, revisores envolvidos, métodos para verificação e qualquer material a ser utilizado na verificação*	*9.3*	*Liberações de serviços e componentes de serviços são planejadas*	*NEQ*	*A norma não explicita a necessidade de planejamento de atividades específicas de verificação, enquanto o MR-MPS-SV exige que haja uma estratégia das atividades de verificação.*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
DSS 14	*Atividades de verificação, incluindo revisões por pares, são executadas em componentes selecionados do serviço, defeitos são identificados e registrados e os resultados da verificação são analisados e disponibilizados para as partes interessadas*	*9.3*	*Liberações são testadas antes de serem implantadas*	*NEQ*	*A norma não explicita atividades específicas de verificação, enquanto o MR-MPS-SV exige que sejam executadas verificações, incluindo revisões por pares quando aplicável*
DSS 15	*Uma estratégia e um ambiente para validação são desenvolvidos e implementados, estabelecendo cronograma, participantes envolvidos, métodos para validação e qualquer material a ser utilizado na validação*	*5.2*	*Os requisitos para validação do serviço novo ou modificado são definidos*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV detalha mais o que deve ser contemplado na estratégia para validação, como: cronograma, participantes envolvidos, métodos e qualquer material a ser utilizado na validação*
DSS 16	*Atividades de validação são executadas, para garantir que o sistema de serviços é adequado para uso no ambiente pretendido e atende as expectativas das partes envolvidas*	*5.4*	*Os serviços novos ou modificados devem ser testados para verificar se cumprem com os requisitos de serviços e com o desenho documentado*	*EQU*	*A norma não explicita atividades específicas de validação, porém exige que o serviço novo ou modificado seja testado depois de implantado no ambiente produtivo.*
DSS 17	*Os requisitos para a transição do serviço para o ambiente operacional são identificados e acordados, incluindo os Acordos de Nível de Serviço (ANS)*		*Requisitos para a transição do serviço são identificados e acordados*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV explicita a necessidade de revisão dos ANS*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
DSS 18	*As atividades de transição a serem realizadas pelo provedor do serviço ou pelo cliente são identificadas e acordadas*		*Atividades de transição a serem realizadas pelo provedor do serviço ou pelo cliente são identificadas, acordadas e executadas*	*EQU*	
DSS 19	*Alterações nos planos de disponibilidade, continuidade do serviço, capacidade e segurança da informação são identificadas e implementadas, conforme pertinente*		*Novos planos ou alterações nos planos de disponibilidade, continuidade do serviço, capacidade e segurança da informação são identificadas e implementadas*	*EQU*	
DSS 20	*Recursos para liberação do serviço são identificados e fornecidos*		*Recursos para liberação do serviço novo ou modificado são identificados e fornecidos*	*EQU*	
DSS 21	*O serviço novo ou modificado é implantado e testado conforme a especificação do serviço*		*O serviço novo ou modificado é implantado e testado conforme a especificação do serviço*	*EQU*	
DSS 22	*O serviço novo ou modificado é aceito conforme os critérios de aceite de serviço*		*O serviço novo ou modificado é aceito conforme os critérios de aceite de serviço*	*EQU*	
DSS 23	*As informações sobre os produtos de trabalho da transição do serviço novo ou modificado para ambiente de produção são comunicadas às partes interessadas*		*As informações sobre os resultados da transição do serviço novo ou modificado para ambiente de produção são comunicadas às partes interessadas*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
-	-		*Contratos e acordos formais (novos ou alterados) com grupos internos e fornecedores são identificadas e implementadas para alinhamentos das mudanças nos requisitos dos serviços*	*INE*	*A norma exige que os contratos e acordos formais sejam revistos em função de mudanças nos requisitos dos serviços novos ou modificados*
-	-		*Métodos, procedimentos e medições (novos ou alterados) para os serviços novos ou modificados são identificados*	*INE*	*A norma exige que os métodos, procedimentos ou medições sejam identificados em função da entrada dos serviços novos ou modificados*
-	-		*Autoridades e responsabilidades (novas ou modificadas) para os serviços novos ou modificados são identificados*	*INE*	*A norma exige que as autoridades e responsabilidades novas ou modificadas sejam identificadas em função da entrada dos serviços novos ou modificados*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		5.2 **5.3** **5.4** **9.3**	**Planejar serviços novos ou modificados** **Desenho e desenvolvimento de serviços novos ou modificados** **Transição de serviços novos ou modificados** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
-	-	*5.2*	*O progresso do projeto e as mudanças do serviço novo ou modificado é monitorada e reportada*	*INE*	*O MR-MPS-SV exige que o serviço novo ou modificado seja projetado, porém não exige o monitoramento do projeto e das mudanças ocorridas durante o projeto. Importante salientar que aqui se trata do monitoramento do projeto de implementação do novo serviço ou da modificação de um serviço e não da operação do serviço (atendida pelo GOS).*
		5.2	*Ações para corrigir desvios do que foi planejado são tomadas quando os objetivos não são alcançados*	*INE*	*Como o MR-MPS-SV não exige o monitoramento, consequentemente as ações para corrigir os desvios do projeto de implementação do serviço novo ou modificado também não são exigidas*

A15. Processo Orçamento e Contabilização de Serviços (OCS)

Processo Orçamento e Contabilização de Serviços no MR-MPS-SV com o item 6.4 da norma (Orçamento e contabilização para serviços)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		6.4	**Orçamento e contabilização para serviços**		
OCS 1	*Custos do fornecimento do serviço são estimados*	*6.4*	*Custos do fornecimento do serviço são estimados*	*EQU*	
OCS 2	*Orçamentos são produzidos utilizando as estimativas de custos*		*Orçamentos são produzidos utilizando as estimativas de custos*	*EQU*	
OCS 3	*Desvios do orçamento e dos custos são controlados*		*Desvios do orçamento e dos custos são controlados*	*EQU*	
OCS 4	*Desvios do orçamento e dos custos são resolvidos*		*Desvios do orçamento e dos custos são resolvidos*	*EQU*	
OCS 5	*Desvios do orçamento e dos custos são comunicados às partes interessadas*		*Desvios do orçamento e dos custos são comunicados às partes interessadas*	*EQU*	

A16. Processo Gerência de Capacidade (GCA)

Processo Gerência de Capacidade no MR-MPS-SV com o item 6.5 da norma (Gerenciamento da capacidade)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		6.5	**Gerenciamento da capacidade**		
GCA 1	*Os requisitos de capacidade e desempenho (atuais e futuros) são identificados e acordados*	*6.5*	*Os requisitos de capacidade e desempenho (atuais e futuros) são identificados e acordados*	*EQU*	
GCA 2	*Um plano de capacidade é desenvolvido baseado nos requisitos de capacidade e desempenho*		*Um plano de capacidade é desenvolvido baseado nos requisitos de capacidade e desempenho*	*EQU*	
GCA 3	*Os recursos são disponibilizados de forma a atender aos requisitos de capacidade e desempenho atuais*		*Capacidade é disponibilizada de forma a atender aos requisitos de capacidade e desempenho atuais*	*EQU*	
GCA 4	*A utilização da capacidade é monitorada, analisada e o desempenho é ajustado*		*utilização da capacidade é monitorada, analisada e o desempenho é ajustado*	*EQU*	
GCA 5	*A capacidade é preparada para atender as necessidades futuras de capacidade e desempenho*		*Capacidade é preparada para atender as necessidades futuras de capacidade e desempenho*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		6.5	**Gerenciamento da capacidade**		
GCA 6	*Alterações de capacidade e desempenho são refletidas no plano de capacidade*		*Alterações de capacidade e desempenho são refletidas no plano de capacidade*	*EQU*	
GCA 7	*Medidas e técnicas analíticas são selecionadas para serem utilizadas na gestão da capacidade*	*-*	*-*	*INE*	*MR-MPS-SV exige que medidas e técnicas analíticas sejam selecionadas para serem utilizadas na gestão da capacidade. A norma não faz tal exigência.*

A17. Processo Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços (GCD)

Processo Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços no MR-MPS-SV com o item 6.3 da norma (Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		6.3	**Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço**		
GCD 1	*Os requisitos de continuidade e disponibilidade são identificados*	*6.3*	*Requisitos de continuidade e disponibilidade são identificados*	*EQU*	
GCD 2	*Um plano de continuidade é desenvolvido utilizando os requisitos de continuidade do serviço*		*Um plano de continuidade é desenvolvido utilizando os requisitos de continuidade do serviço*	*EQU*	
GCD 3	*Um plano de disponibilidade é desenvolvido utilizando os requisitos de disponibilidade de serviço*		*Um plano de disponibilidade é desenvolvido utilizando os requisitos de disponibilidade de serviço*	*EQU*	
GCD 4	*A continuidade do serviço é testada em relação aos requisitos de continuidade para validar o plano*		*Continuidade do serviço é testada em relação aos requisitos de continuidade para validar o plano*	*EQU*	
GCD 5	*A disponibilidade do serviço é avaliada em relação aos requisitos de disponibilidade para validar o plano*		*Disponibilidade do serviço é testada em relação aos requisitos de disponibilidade para validar o plano*	*EQU*	
GCD 6	*A disponibilidade do serviço é monitorada*		*Disponibilidade do serviço é monitorada*	*EQU*	
GCD 7	*Causas raiz de indisponibilidade não planejada de serviço são identificadas e analisadas*		*Causas raiz de indisponibilidade não planejada de serviço são identificadas e analisadas*	*EQU*	
GCD 8	*Ações corretivas são executadas para tratar as causas raiz identificadas*		*Ações corretivas são executadas para tratar as causas raiz identificadas*	*EQU*	
GCD 9	*Alterações nos requisitos de continuidade do serviço são refletidas no plano de continuidade do serviço*		*Alterações nos requisitos de continuidade do serviço são refletidas no plano de continuidade do serviço*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		6.3	**Gerenciamento de continuidade e disponibilidade de serviço**		
GCD 10	*Alterações nos requisitos de disponibilidade do serviço são refletidas no plano de disponibilidade do serviço*		*Alterações nos requisitos de disponibilidade do serviço são refletidas no plano de disponibilidade do serviço*	*EQU*	
GCD 11	*Medidas e técnicas analíticas são selecionadas para serem utilizadas na gestão da disponibilidade*	*-*	*-*	*INE*	*MR-MPS-SV exige que medidas e técnicas analíticas sejam selecionadas para serem utilizadas na gestão da disponibilidade. A norma não faz tal exigência.*

A18. Processo de Gerência de Decisões (GDE)

A norma não contempla processo equivalente a Gerência de Decisão (GDE).

A19. Processo de Gerência de Liberação (GLI)

Processo de Gerência de Liberação no MR-MPS-SV com o item 9.3 da norma (Gerenciamento de liberação e implantação)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		9.3	**Gerenciamento de liberação e implantação**		
GLI 1	*Requisitos para liberações de serviços e componentes são estabelecidos e acordados com as partes interessadas*	*9.3*	*Requisitos para liberações são estabelecidos e acordados com as partes interessadas*	*EQU*	
GLI 2	*Liberações de serviços e componentes de serviços são planejadas*		*Liberações de serviços e componentes de serviços são planejadas* *Liberações são projetadas*	*EQU*	*Apesar da norma exigir que as liberações sejam planejadas e projetadas, o resultado GLI 2 atende, pois as atividades de planejamento do MR-MPS-SV incluem o projeto (design) do que foi planejado*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		9.3	**Gerenciamento de liberação e implantação**		
GLI 3	*As liberações de serviços e componentes são avaliadas antes da implantação*		*Liberações são testadas antes da implantação*	*EQU*	*A norma explicita a definição de liberações emergenciais. O MR-MPS-SV não cita explicitamente o termo emergencial, mas dentro do contexto que as liberações devem ser avaliadas antes da implantação pode-se aferir que as liberações emergenciais estão contextualizadas. O MR-MPS-SV não cita explicitamente os testes antes da implantação e a necessidade de criação de ambiente de testes no título do seu resultado, porém a planilha de avaliação menciona os testes nos subitens do resultado*
GLI 4	*As liberações de serviços e componentes aprovadas são implantadas*		*Liberações aprovadas são implantadas*	*EQU*	
GLI 5	*A integridade de hardware, software e outros componentes do serviço é garantida durante a implantação da liberação*		*A integridade de hardware, software e outros componentes do serviço é garantida durante a implantação da liberação*	*EQU*	
GLI 6	*Liberações de serviços e componentes que não tiveram sucesso na implantação são revertidas ou remediadas, quando pertinente.*		*Liberações que não tiveram sucesso na implantação são revertidas ou remediadas*	*EQU*	
GLI 7	*Informações da liberação são comunicadas às partes interessadas*		*Informações da liberação são comunicadas às partes interessadas*	*EQU*	

A20. Processo de Gerência de Riscos (GRI)

Processo de Gerência de Riscos no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.1.1 (Compromisso da direção), 4.5.2 da Norma (Planejar o SGS), 4.5.4.3 (Análises críticas pela direção), 6.3.1 (Requisitos de continuidade e disponibilidade de serviço), 6.6.1 (Política de segurança da informação), 5.18 (parte4) (Gerenciamento de Risco)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		4.1.1	**Compromisso da direção**		
		4.5.2	**Planejar o SGS**		
		4.5.4.3	**Análises críticas pela direção**		
		6.3.1	**Requisitos de continuidade e disponibilidade de serviço**		
		6.6.1	**Política de segurança da informação**		
		5.18 (parte 4)	**Gerenciamento de Risco**		
GRI 1	*O escopo da gerência de riscos é determinado*	*4.1.1 (g)* *4.5.2 (j)*	*A alta direção deve fornecer evidência do seu comprometimento com o planejamento, estabelecimento, Implementação, operação, monitoração, análise crítica, manutenção e melhoria do SGS e dos serviços ao assegurar que os riscos dos serviços sejam avaliados e gerenciados;* *O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de gerenciamento de serviços, levando em consideração:* *j) a abordagem para o gerenciamento de riscos e o critério de aceitação dos riscos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GRI 2	*As origens e as categorias de riscos são determinadas e os parâmetros usados para analisar riscos, categorizá-los e controlar o esforço da gerência de riscos são definidos*	*4.5.2 (j)* *6.3.1* *6.6.1 (c)* *5.18 (parte 4)*	*O plano de gerenciamento de serviços deve no mínimo conter ou incluir uma referência ao seguinte: abordagem para o gerenciamento de riscos e o critério de aceitação dos riscos;* *O provedor de serviço deve avaliar e documentar os riscos para a continuidade e a disponibilidade de serviços;* *Definir a abordagem a ser tomada para o gerenciamento dos riscos da segurança da informação e os critérios para aceitação de riscos;* *Os riscos identificados são categorizados, avaliados e a prioridade na qual os recursos são aplicados ao tratamento desses riscos são determinados*	*EQU+*	*MR-MPS-SV explicita que para garantir a completude da identificação dos riscos, e garantir a homogeneidade na análise, a organização deve definir uma classificação, critérios para determinação da probabilidade e da severidade dos riscos*
GRI 3	*As estratégias apropriadas para a gerência de riscos são definidas e implementadas*	*4.5.2 (j)*	*O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de gerenciamento de serviços, levando em consideração a abordagem para o gerenciamento de riscos e o critério de aceitação dos riscos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
GRI 4	*Os riscos da operação do serviço são identificados e documentados, incluindo seu*	*5.18 (parte 4)*	*Os riscos são identificados à medida que eles desenvolvem*	*EQU+*	*MR-MPS-SV explicita que os riscos devem ser identificados, documentados, e*

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
	contexto, condições e possíveis consequências para a operação do serviço e as partes interessadas	*5.18 (parte 4)*	*Os riscos identificados são categorizados, avaliados e a prioridade na qual os recursos são aplicados ao tratamento desses riscos são determinados*		*as possíveis consequências para a operação do serviço e das partes interessadas*
		5.18 (parte 4)	*Os riscos e o tratamento proposto são comunicados às partes interessadas*		
GRI 5	*Os riscos são priorizados, estimados e classificados de acordo com as categorias e os parâmetros definidos*	*5.18 (parte 4)*	*Os riscos identificados são categorizados, avaliados e a prioridade na qual os recursos são aplicados ao tratamento desses riscos são determinados*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
GRI 6	*Planos para a mitigação de riscos são desenvolvidos*	*-*	*-*	*INE*	*MR-MPS-SV explicita que planos de mitigação de riscos sejam desenvolvidos e devem ser executados antes que os riscos ocorram para diminuir sua probabilidade e impacto*
GRI 7	*Os riscos são analisados e a prioridade de aplicação dos recursos para o monitoramento desses riscos é determinado*	*-*	*-*	*INE*	*MR-MPS-SV exige que seja definida a prioridade de aplicação dos recursos para monitoramento dos riscos*
GRI 8	*Os riscos são avaliados e monitorados para determinar mudanças em sua situação e no progresso das atividades para seu tratamento*	*4.5.4.3 (e)*	*Análises críticas pela direção* *As entradas para análises críticas pela direção devem incluir pelo menos: e) riscos*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos.*
		5.18 (parte 4)	*Os riscos avaliados são monitorados*		

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
GRI 9	*Ações apropriadas são executadas para corrigir ou evitar o impacto do risco, baseadas na sua prioridade, probabilidade, consequência ou outros parâmetros definidos*	*4.5.4.3 (h)*	*Análises críticas pela direção* *A alta direção deve analisar criticamente o SGS e os serviços a intervalos planejados, para assegurar sua adequação contínua e eficácia, levando em consideração:* *h) situação das ações corretivas e preventivas*	*EQU*	*Apesar das redações serem diferentes, os objetivos finais dos resultados são os mesmos*
		5.18 (parte 4)	*Tratamento adequado é tomado para correção ou para evitar riscos avaliados como inaceitáveis*		

A21. Processo Gerência da Segurança da Informação (GSI)

Processo Gerência da Segurança da Informação no MR-MPS-SV com o item 6.6 da norma (Gestão da segurança da informação)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		6.6	**Gestão da segurança da informação**		
GSI 1	*Os requisitos de segurança da informação são identificados e acordados*	*6.6*	*Os requisitos de segurança da informação são identificados e acordados*	*EQU*	
GSI 2	*Critérios para avaliação dos riscos de segurança da informação e os níveis aceitáveis desses riscos são identificados*		*Critérios para avaliação dos riscos de segurança da informação e os níveis aceitáveis dos riscos são identificados*	*EQU*	
GSI 3	*Riscos de segurança da informação são identificados*		*Riscos de segurança da informação são identificados*	*EQU*	
GSI 4	*Riscos de segurança da informação são avaliados*		*Riscos de segurança da informação são avaliados*	*EQU*	
GSI 5	*Medidas e controles para os riscos de segurança da informação são definidos e implementados*		*Medidas e controles para os riscos de segurança da informação são definidos*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		6.6	**Gestão da segurança da informação**		
			Medidas e controles para os riscos de segurança da informação são implementados		
GSI 6	*Incidentes de segurança são quantificados, qualificados e registrados*		*Incidentes de segurança são quantificados, qualificados e registrados*	*EQU*	
GSI 7	*Questões relacionadas à segurança da informação são comunicados às partes interessadas*		*Questões relacionadas à segurança da informação são comunicados às partes interessadas*	*EQU*	
GSI 8	*O impacto das mudanças na segurança da informação é analisado e relatado, quando pertinente*		*O impacto das mudanças na segurança da informação é analisado e relatado*	*EQU*	

A22. Processo Relato de Serviços (RLS)

Processo Relato de Serviços no MR-MPS-SV com o item 6.2 da norma (Relatos de serviço)

Resultado Esperado do Processo		**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
		6.2	**Relatos de serviço**		
RLS 1	*As necessidades de relatórios de serviços são identificadas visando suprir informações para as partes interessadas*	*6.2*	*As necessidades de relatos de serviços são identificadas*	*EQU*	
RLS 2	*O conteúdo dos relatórios é definido considerando as necessidades e requisitos identificados*		*O conteúdo dos relatos é definido considerando as necessidades e requisitos identificados*	*EQU*	
RLS 3	*Relatórios são produzidos de acordo com os requisitos identificados e o conteúdo estabelecido*		*Relatos são produzidos de acordo com os requisitos identificados e o conteúdo estabelecido*	*EQU*	
RLS 4	*Os relatórios de serviços são comunicados às partes interessadas*		*Relatos de serviços são comunicados às partes interessadas*	*EQU*	

Resultado Esperado do Processo		Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		6.2	**Relatos de serviço**		
-	-		*O provedor de serviços deve tomar decisões e ações com base nas conclusões dos relatos de serviços*	*INE*	*A norma exige que decisões e ações sejam tomadas baseadas nos relatos de serviços. O MR-MPS-SV não faz essa exigência. Exige apenas que os relatos sejam comunicados às partes interessadas.*
-	-		*Ações acordadas devem ser comunicadas às partes interessadas*	*INE*	*A norma exige que ações acordadas sejam comunicadas às partes interessadas. O MR-MPS-SV não faz essa exigência. Exige apenas que os relatos sejam comunicados às partes interessadas*

A23. Atributos dos Processos – AP 1.1

O processo produz os resultados definidos.

Não há correspondente na norma ISO/IEC/20000.

A24. Atributos dos Processos – AP 2.1

A execução do processo é gerenciada no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.1.2 (Política de gerenciamento de serviços), 4.1.3 (Autoridade, responsabilidade e comunicação), 4.1.4 (Representante da direção), 4.4.1 (Disponibilização de recursos), 4.4.2 (Recursos Humanos), 4.5.2 (Planejar o SGS), 4.5.4.2 (Auditorias internas), 4.5.4.3 (Análises críticas pela direção) 4.5.5.1 (Manter e melhorar o SGS - Geral), 6.4 (Orçamento e contabilização para serviços), 6.6.1 (Política de segurança da informação), 9.2 (Gerenciamento de mudanças), 9.3 (Gerenciamento de liberação e implantação).

A norma não contempla processos equivalentes a Gerência de Portfólio de Operação de Serviços (GPS) e Gerência de Decisão (GDE).

Atributo do Processo		**Processo**	**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
			4.1.2 **4.1.3** **4.1.4** **4.4.1** **4.4.2** **4.5.2** **4.5.4.2** **4.5.4.3** **4.5.5.1** **6.4** **6.6.1** **9.2** **9.3**	**Política de gerenciamento de serviços** **Autoridade, responsabilidade e comunicação** **Representante da direção** **Disponibilização de recursos** **Recursos Humanos** **Planejar o SGS** **Auditorias Internas** **Análises criticas pela direção** **Manter e melhorar o SGS – Geral** **Orçamento e contabilização para serviços** **Política de segurança da informação** **Gerenciamento de Mudanças** **Gerenciamento de liberação e implantação**		
AP 2.1 (i)	*Existe uma política organizacional estabelecida e mantida para o processo*	*GOS*	*4.1.2*	*Uma política de gerenciamento de serviços, deve ser estabelecida pela alta direção fornecendo evidências do seu comprometimento com o com SGS, e deve ser comunicado o escopo a todos os envolvidos*	*EQU*	

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		GSI	*6.6.1*	*Uma política de segurança da informação, que leve em consideração os requisitos de serviço, os requisitos legais e estatutários e as obrigações contratuais*	*EQU*	
		OCS	*6.4*	*Uma política de gerenciamento financeiro de serviços, que defina os objetivos a serem alcançados por meio do orçamento e contabilização, deve ser definida.*	*EQU*	
		GMU	*9.2*	*Uma política de gerenciamento de mudanças deve ser estabelecida definindo os Itens de Configuração que estão sob o controle de gerenciamento de mudanças, assim como, critérios para determinar mudanças com potencial para causar um impacto significativo nos serviços ou no cliente*	*EQU*	
		AMP	*4.5.5.1*	*Política para a melhoria contínua do SGS, definindo critérios para avaliação durante a tomada de decisão sobre as oportunidades de melhorias*	*EQU*	
		GLI	*9.3*	*Uma política de liberação que declare a frequência e os tipos de liberações*	*EQU*	

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		Demais processos	*-*	*-*	*INE*	*O MR-MPS-SV exige a política para cada processo. A norma não exige política específica para esses processos.*
AP 2.1 (ii)	*A execução do processo é planejada. (O planejamento deve incluir identificação e disponibilidade dos recursos e informações necessárias para a execução do processo, definição, atribuição e comunicação das responsabilidades pela execução do processo e planejamento da comunicação entre as partes interessadas)*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*4.1.3* *4.1.4* *4.4.1* *4.5.2*	*A alta gestão deve definir autoridades e responsabilidades para o gerenciamento dos serviços* *A alta gestão tem a responsabilidade de definir um representante da direção que assegure o cumprimento das atividades planejadas com o objetivo de cumprir os requisitos dos serviços,* *O provedor de serviços deve determinar e prover os recursos humanos, técnicos, de informação e financeiro* *O provedor de serviço deve criar, implementar e manter um plano de gerenciamento de serviços.*	*EQU+*	*A norma exige um representante da direção.*

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AP 2.1 (iii)	*A execução do processo é monitorada em relação ao planejado e, quando necessário, ajustes são realizados*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*4.5.4.3* *4.5.5.1*	*A alta direção deve analisar criticamente o SGS e os serviços a intervalos planejados, para assegurar sua adequação contínua e eficácia.* *Deve existir avaliações que incluam oportunidades de melhorias, incluindo ações corretivas e preventivas no SGS*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige que todos os processos devem ser monitorados*
AP 2.1 (iv)	*As pessoas que executam o processo estão preparadas para executar suas responsabilidades*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*4.4.2*	*O pessoal do provedor de serviço deve ser competente com base em uma educação adequada, treinamento, habilidades e experiência, o provedor de serviços deve determinar as competências e prover treinamentos e ações necessárias para alcançar estas competências*	*EQU*	
AP 2.1 (v)	*As atividades, status e os resultados do processo são revistos com a gerência de nível superior e são tratadas questões críticas*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*4.5.4.3*	*A alta direção deve analisar criticamente o SGS para assegurar sua adequação contínua e eficácia. Também destas análises as ações corretivas e preventivas devem ser registradas e acompanhadas.*	*EQU*	
AP 2.1 (vi)	*(A partir do Nível F) a aderência dos processos executados às descrições de*	*Todos com exceção de GQA, GPS e GDE*	*4.5.4.2*	*O provedor de serviços deve em intervalos planejados, conduzir auditorias internas,*	*EQU*	

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
	processo, padrões e procedimentos é avaliada objetivamente e são tratadas as não conformidades	*GQA*		*com o objetivo de verificar se o SGS atende aos requisitos da norma, aos requisitos do SGS e do serviço, e estão implementados e mantidos de forma eficaz*	*NEQ*	*A norma não explicita a necessidade de GQA do GQA.*

A25. Atributos dos Processos – AP 2.2

Os produtos de trabalho do processo são gerenciados no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.3.1 (Estabelecer e manter documentos), 4.3.2 (Controle dos documentos), 4.3.3 (Controle dos registros), 4.5.4.2 (Auditorias internas), 4.5.4.3 (Análises críticas pela direção), 9.1 (Gerenciamento da Configuração), 9.2 (Gerenciamento de Mudanças).

A norma não contempla processos equivalentes a Gerência de Portfólio de Operação de Serviços (GPS) e Gerência de Decisão (GDE).

Atributo do Processo		**Processo**	**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**
			4.3.1 **4.3.2** **4.3.3** **9.1** **9.2** **4.5.4.2** **4.5.4.3**	**Estabelecer e manter documentos** **Controle dos documentos** **Controle dos registros** **Gerenciamento da Configuração** **Gerenciamento de Mudanças** **Auditorias Internas** **Análises criticas pela direção**	

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AP 2.2 (i)	*Os requisitos para documentação e controle dos produtos de trabalho do processo são identificados*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*4.3.1*	*O provedor de serviços deve estabelecer documentos para garantir a eficácia no planejamento, operação e controle do SGS.*	*EQU*	
			4.3.2	*Documentos requeridos pelo SGS devem ser controlados de acordo com os requisitos indicados pelo Controle de Registros.*		
			4.3.3	*Deve haver uma definição documentada de cada item de configuração assegurando o controle eficaz da documentação.*		
			9.1	*Deve haver uma definição documentada de cada IC, e a informação registrada para cada IC deve assegurar um controle eficaz. Os produtos de trabalho do processo devem ser identificados de forma única e registrados numa base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC). Deve haver um procedimento para registro, controle e rastreamento de versões dos itens de configuração (IC).*		

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AP 2.2 (ii)	*Os produtos de trabalho do processo estão identificados, documentados e sob níveis de controle especificados*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*9.1* *9.2*	*Deve haver uma definição documentada de cada IC, e a informação registrada para cada IC deve assegurar um controle eficaz. Os produtos de trabalho do processo devem ser identificados de forma única e registrados numa base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC). Deve haver um procedimento para registro, controle e rastreamento de versões dos itens de configuração (IC).* *Devem ser definidos critérios para determinar mudanças em itens de configuração, um procedimento deve ser definido para registrar, classificar, avaliar e aprovar requisições de mudanças nos ICs*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige que itens de configuração sujeitos a um controle formal devem ser colocados sob baseline. A norma não exige que sejam geradas baselines dos itens de configuração.*

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AP 2.2 (iii)	*Os produtos de trabalhos são avaliados objetivamente com relação à aderência aos padrões, procedimentos e requisitos aplicáveis e são tratadas as não conformidades*	*Todos com exceção de GPS e GDE*	*4.5.4.2* *4.5.4.3*	*O provedor de serviço deve em intervalos planejados conduzir auditorias internas para determinar se o SGS e os serviços atendem aos requisitos da norma, aos requisitos dos serviços e do SGS e estão implementados e mantidos de forma eficaz.* *Um procedimento documentado com a definição das autoridades e responsabilidades pela condução das auditorias e seus relatos, e um plano documentado das auditorias.* *A alta direção deve analisar criticamente o SGS e também deve tratar e acompanhar as ações provenientes das auditorias*	*EQU+*	*A norma não exige explicitamente que os produtos de trabalho sejam avaliados no processo de auditoria*

A26. Atributos dos Processos – AP 3.1

O processo é definido no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.2 (Governança de processos operados por outras partes), com o item 4.3.1 (Estabelecer e manter documentos), 4.4.2 (Recursos Humanos), 4.5.2 (Planejar o SGS), 4.5.4.2 (Auditorias internas), 4.5.4.3 (Análises críticas pela direção), 4.5.5.1 (Manter e melhorar o SGS - Geral), 4.5.5.2 (Gerenciamento de melhorias), 5 (Desenho e Transição de um Serviço Novo ou Modificado), 5.2 (Planejar Serviços Novos ou Modificados), 5.21 (parte 4) (Gerenciamento de nível de serviço), 6.2 (Relatos de Serviço), 6.3 (Gerenciamento de Continuidade e Disponibilidade de Serviço), 6.4 (Orçamento e contabilização para serviços), 6.5 (Gerenciamento da Capacidade), 6.6.2 (Controle de segurança da informação), 6.6.3 (Mudanças e incidentes da segurança da informação), 7.1 (Processo de Gerenciamento de Relacionamento do Negócio), 8.1 (Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço), 8.2 (Gerenciamento de problemas), 9.1 (Gerenciamento de Configuração), 9.2 (Gerenciamento de mudanças), 9.3 (Gerenciamento de liberação e implantação), 5.14 (parte 4) (Medição).

A norma não contempla processos equivalentes a Gerência de Portfólio de Operação de Serviços (GPS) e Gerência de Decisão (GDE).

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações
			4.2	**Governança de processos operados por outras partes**	
			4.3.1	**Estabelecer e manter documentos**	
			4.4.2	**Recursos Humanos**	
			4.5.2	**Planejar o SGS**	
			4.5.4.2	**Auditorias Internas**	
			4.5.4.3	**Análises Críticas pela direção**	
			4.5.5.1	**Manter e melhorar o SGS – Geral**	
			4.5.5.2	**Gerenciamento de Melhorias**	
			5.	**Desenho e Transição de um Serviço Novo ou Modificado**	
			6.1	**Gerenciamento de nível de serviço**	
			6.2	**Relatos de serviços**	
			6.4	**Orçamento e contabilização para serviços**	
			6.5	**Gerenciamento da Capacidade**	
			7.1	**Processo de Gerenciamento de Relacionamento do Negócio**	
			8.1	**Gerenciamento de incidentes e requisições de serviço**	
			8.2	**Gerenciamento de problemas**	
			9.1	**Gerenciamento de Configuração**	
			9.2	**Gerenciamento de mudanças**	
			9.3	**Gerenciamento de liberação e implantação**	
			5.14 (parte 4)	**Medição**	
			5.18 (parte 4)	**Gerenciamento de Riscos**	

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AP 3.1 (i)	*Existe a definição de um processo padrão, o que inclui diretrizes para a sua adaptação a situações específicas, a sequência de execução, a interação deste processo com os outros processos, os papéis e competências, a infraestrutura e o ambiente de trabalho requerido para executar o processo*	*GOS*	*4.3.1*	*O provedor de serviços deve estabelecer documentos para garantir a eficácia no planejamento, operação e controle do SGS.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a definição de um processo padrão*
		GSI	*6.6.2*	*Os controles de segurança da informação devem ser documentados e descrever o risco aos quais os controles estejam relacionados, sua operação e manutenção*	*EQU+*	*A norma não exige um procedimento documentado para gerenciar a segurança da informação. O MR-MPS-SV exige a definição de um Processo padrão.*
		OCS	*6.4*	*Um procedimento documentado para orçamento e contabilização incluindo no mínimo ativos - incluindo licenças - usados para fornecer os serviços, recursos compartilhados, custos indiretos, capital e despesas operacionais, fornecedor de serviços externos, pessoal e instalações.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação e sequência de execução do processo.*
		GMU	*9.2*	*Um procedimento documentado para gerenciar mudanças, que será definido onde registrar, classificar, avaliar e aprovar as requisições de mudanças.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação papéis e competências, infraestrutura e ambiente de trabalho para executar o processo.*
		AMP	*4.5.5.1*	*Um procedimento documentado que inclua autoridades e responsabilidades pela identificação, documentação, avaliação, aprovação, priorização, gerenciamento, mensuração e relato de melhorias.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação, infraestrutura e ambiente de trabalho para executar o processo.*

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		GLI	*9.3*	*Um procedimento documentado para gerenciar liberações que possua interface com o Procedimento de Mudanças.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação, a sequência de execução, os papéis e competências, a infraestrutura e o ambiente de trabalho requeridos para executar o processo.*
		GIS	8.1	*Um procedimento documentado para gerenciar o cumprimento das requisições de serviço desde seu registro até seu encerramento.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação, a interação deste processo com os outros processos, os papéis e competências, a infraestrutura e o ambiente de trabalho requeridos para executar o processo.*
		GNS	*6.1*	*O provedor de serviço e o cliente devem acordar os serviços a serem fornecidos*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige procedimento padrão com a inclusão de diretrizes para adaptação, sequência de execução, infraestrutura e ambiente de trabalho do processo.*
		AQU	*4.2*	*Um processo ou partes de um processo que são operados por outras partes (grupo interno, cliente e fornecedor) deve ser identificado.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige procedimento padrão com a inclusão de diretrizes para adaptação, sequência de execução, infraestrutura e ambiente de trabalho do processo*

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		GCO	9.1	*Deve haver um procedimento documentado para o registro, controle e rastreamento de versões dos IC. O nível de controle deve manter a integridade dos serviços e componentes do serviço, levando em consideração os requisitos do serviço e os riscos associados com os IC.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação do processo.*
		GQA	4.5.4.2	*Um Procedimento documentado deve ser definido, onde inclua autoridades e responsabilidades pelo planejamento e condução das auditorias, pelo relato dos resultados e pela manutenção dos registros de auditoria.*	EQU+	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação, infraestrutura e ambiente de trabalho para executar o processo.*
		GPL	*8.2*	*Um procedimento documentado deve ser definido para identificar problemas e minimizar ou evitar o impacto de incidentes e problemas.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a inclusão de diretrizes para adaptação, integração dos processos, papéis e competências, infraestrutura e ambiente de trabalho para executar o processo.*
		MED	5.14 (parte 4)	*O propósito do processo de Medição é identificar, coletar, analisar e relatar dados relacionados aos serviços fornecidos e processos implementados para suportar o gerenciamento efetivo dos processos e também para demonstrar objetivamente a qualidade dos serviços prestados.*	*EQU+*	*A norma na sua parte 1, não cita explicitamente o processo de Medição. Na parte 4, no seu item 5.14, ela define o processo com seus resultados.* *Para o item 4.5.5.2, a norma não menciona a necessidade de um procedimento documento, exige que apenas deve ser definido medidas para gerenciar melhorias.*
			4.5.5.*2*	*Gerenciar atividades de melhorias que define mensuração de melhorias implementadas versus as metas determinadas, caso as metas não sejam atendidas devem ser tomadas ações necessárias.*		

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
			7.1	*Um procedimento documentado deve ser definido para gerenciar as reclamações dos clientes, onde deve ser mencionada a medição da satisfação do cliente em intervalos planejados.*		*Para o item 7.1, a norma exige a necessidade de um procedimento documentado para gerenciar as reclamações dos clientes com indicadores definidos.* *O MR-MPS-SV exige a definição de um processo padrão*
		DFP	4.3.1	*Um procedimento documentado deve ser definido para garantir o eficaz planejamento, operação e controle do Sistema de Gestão de Serviços.*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige diretrizes para a sua adaptação a situações específicas, a sequência de execução, a interação deste processo com os outros processos, os papéis e competências, a infraestrutura e o ambiente de trabalho requeridos para executar o processo.*
		GRH	4.4.2	*Os recursos que executam atividades que afetam a conformidade dos requisitos do serviço deve ter competências necessárias, ser treinados e avaliadas as ações de eficácia, estar conscientes de como contribuem para a realização dos objetivos e cumprimento dos requisitos e manter registros dos treinamentos, educação, competência e experiência dos profissionais.*	*EQU+*	*A norma não exige um procedimento documentado para gerenciar os recursos humanos O MR-MPS-SV exige a definição de um Processo padrão.*

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		DSS	5	*O provedor de serviço deve utilizar o processo para todos os novos serviços ou para efetuar mudanças em serviços existentes que tenham potencialmente, impacto significativo nos serviços ou no cliente.*	*EQU+*	*A norma não exige a necessidade de um procedimento documentado para gerenciar o Desenvolvimento do Sistema de Serviços. O MR-MPS-SV exige que seja definido um processo padrão.*
		GCA	6.5	*Um plano de capacidade deve ser definido, implementado e mantido.*	*EQU+*	*A norma não exige a necessidade de um procedimento documentado para a Gerência de Capacidade, O MR-MPS-SV exige a definição de um processo padrão.*
		GCD	6.3	*Um plano de continuidade e disponibilidade deve ser definido, implementado e mantido.*	*EQU+*	*A norma não exige a necessidade de um procedimento documentado para a Gerência de Continuidade e Disponibilidade. O MR-MPS-SV exige a definição de um processo padrão.*
		GRI	4.5.2 5.18 (parte 4)	*O plano de gerenciamento de serviços deve conter um item sobre a abordagem para gerenciamento de riscos e seus critérios de aceitação.* *O propósito do processo de gerenciamento de riscos é identificar, analisar, avaliar, tratar e monitorar os riscos continuamente.*	*EQU+*	*A norma não exige a necessidade de um procedimento documentado para a Gerência de Riscos, mas menciona a necessidade de uma gestão, identificação e avaliação dos riscos. O MR-MPS-SV exige a definição de um processo padrão.*

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
		RLS	6.2	*Relatos de Serviços inclui sua identidade, propósito, audiência, frequência e detalhes das fontes de dados onde os mesmos devem ser documentados e aprovados pelo provedor de serviços e partes interessadas.*	*EQU+*	*A norma não exige a necessidade de um procedimento documentado para Relatos de Serviços. O MR-MPS-SV exige a definição de um processo padrão*
AP 3.1 (ii)	*Métodos adequados para monitorar a efetividade e adequação do processo são identificados*	*Todos os processos com exceção de GPS e GDE*	*4.5.4.3*	*A alta direção deve analisar criticamente o SGS para assegurar sua adequação contínua e eficácia. Também destas análises as ações corretivas e preventivas devem ser registradas e acompanhadas*	*EQU+*	*A norma não menciona sobre a necessidade de definição de métodos para monitorar a efetividade e adequação de todos os processos.*

A27. Atributos dos Processos – AP 3.2

O processo O processo está implementado no MR-MPS-SV com os itens da norma: 4.4.1 (Disponibilização de recursos), 4.5.3 (Implementar e Operar o SGS), com o item 4.5.4.3 (Análises críticas pela direção) e com o item 4.5.5.2 (Gerenciamento de melhorias).

A norma não contempla processos equivalentes a Gerência de Portfólio de Operação de Serviços (GPS) e Gerência de Decisão (GDE).

Atributo do Processo		**Processo**	**Item da Norma e Prática Específica**		**Classificação e Considerações**	
			4.4.1 **4.5.3** **4.5.4.3** **4.5.5.2**	**Disponibilização de recursos** **Implementar e Operar o SGS** **Análises críticas pela direção** **Gerenciamento de melhorias**		
AP 3.2 (i)	*Um processo definido baseado nas diretrizes para seleção e ou adaptação do processo padrão está implementado*	*Todos os processos com exceção de GPS e GDE*	*4.5.3*	*O provedor de serviço deve implementar e operar o SGS para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços de acordo com o plano de gerenciamento dos serviços*	*EQU+*	*O MR-MPS-SV exige a partir do nível E que um processo para a operação do serviço seja estabelecido de acordo com uma estratégia de adaptação do processo da organização*
AP 3.2 (ii)	*A infraestrutura e o ambiente de trabalhos requeridos para executar o processo definido estão disponibilizados, gerenciados e mantidos*	*Todos os processos com exceção de GPS e GDE*	*4.4.1*	*O provedor de serviços deve determinar e prover recursos humanos, técnicos, de informação e financeiro*	*EQU*	

Atributo do Processo		Processo	Item da Norma e Prática Específica		Classificação e Considerações	
AP 3.2 (iii)	*Experiências e dados apropriados são coletados, analisados e utilizados para entendimento do comportamento e adequação do processo, e para a identificação de oportunidades de melhoria no processo*	*Todos os processos com exceção de GPS e GDE*	*4.5.4.3* *4.5.5.2*	*A alta direção deve analisar criticamente o SGS, incluindo oportunidades de melhorias e as necessidades de mudanças.* *As oportunidades de melhorias devem ser priorizadas, através de um critério definido, sendo que o provedor de serviços deve gerenciar as atividades de melhorias*	*EQU*	

REALIZAÇÃO:

Softex MpsBr

Softex

APOIO:

Finep
EMPRESA BRASILEIRA
DE INOVAÇÃO E PESQUISA

MINISTÉRIO DA
**CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

GOVERNO
FEDERAL

WWW.SOFTEX.BR/MPSBR