

IT Governance e ISO/IEC 20000

Susana Velez

Desafios de TI

- Manter TI disponível
- Entregar valor aos clientes
- Gerir os custos de TI
- Gerir a complexidade
- Alinhar TI com o negócio
- Garantir conformidade com a regulamentação
- Gerir a segurança

O que é *Governance?*



- Conjunto de responsabilidades e práticas exercidas pela gestão com o objectivo de:
 - Dar direcção estratégica;
 - Garantir que os objectivos da organização são atingidos;
 - Garantir que os riscos são geridos apropriadamente;
 - Garantir que os recursos da organização são usados de forma responsável.

Benefícios de *IT Governance*

- Confiança da gestão de topo
- Maior capacidade de resposta das TI para o negócio
- Maior retorno do investimento
- Serviços mais fiáveis
- Maior transparência

Pilares de *IT Governance*



IT GOVERNANCE

Alinhamento Estratégico

Entrega de valor

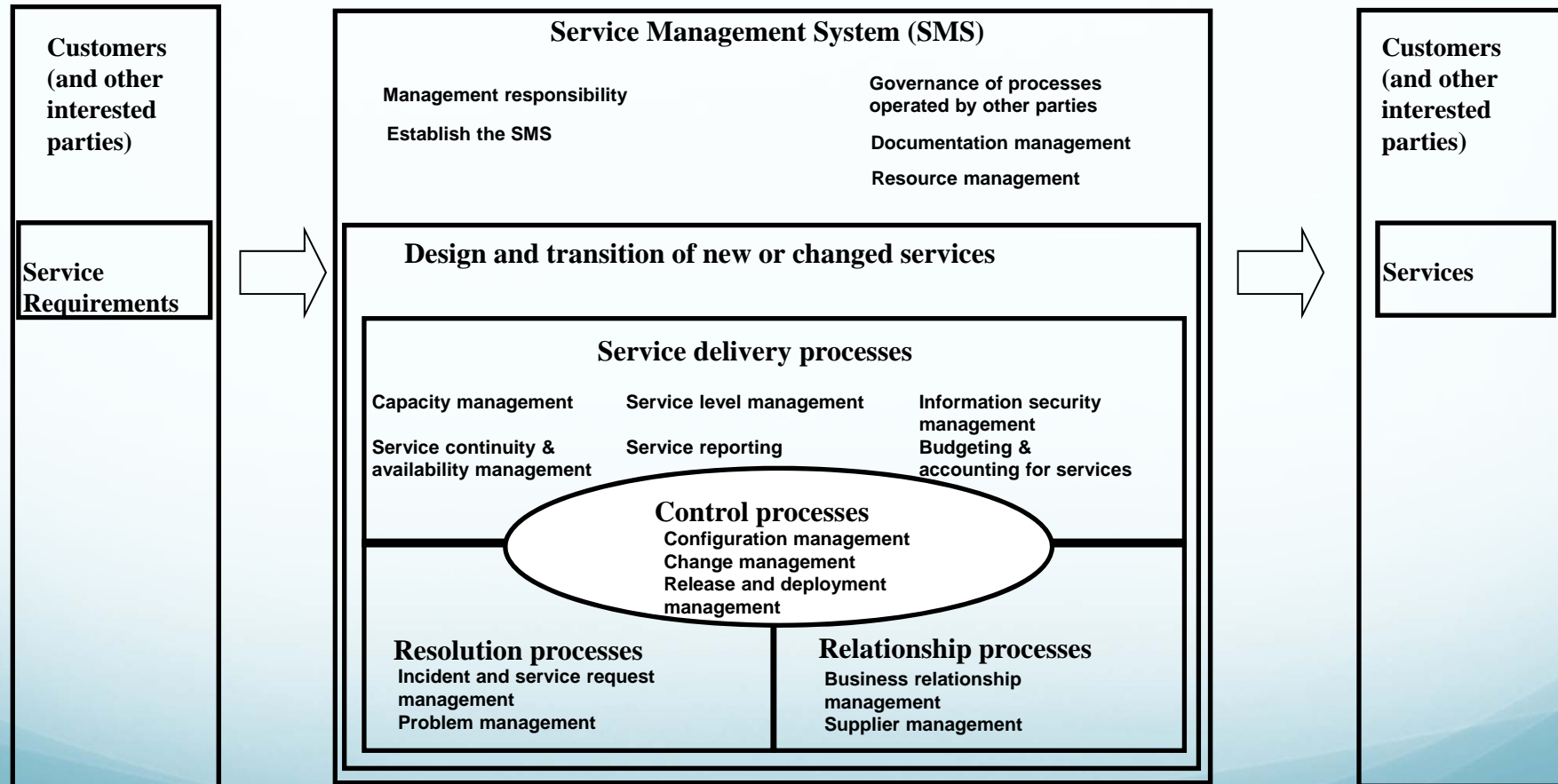
Gestão de recursos

Gestão de risco

Medição de performance

ISO 20000

Edição 2011



Mapeamento COBIT com ISO 20000



COBIT (PO)		ISO 20000
P01	Define a strategic IT plan.	4.1 Management responsibility
P03	Determine technological direction.	5 Design and transition of new or changed services
P04	Define the IT processes, organisation and relationships.	4.5 Establish and improve the SMS
P06	Communicate management aims and direction.	4.1 Management responsibility
P07	Manage IT human resources.	4.4 Resource management
P08	Manage quality.	4.5 Establish and improve the SMS

Mapeamento COBIT com ISO 20000

COBIT (AI)	ISO 20000
A14 Enable operation and use.	9.3 Release and deployment management
A15 Procure IT resources.	7.2 Supplier management
A16 Manage changes.	9.2 Change management
A17 Install and accredit solutions and changes	9.3 Release and deployment management

Mapeamento COBIT com ISO 20000



COBIT (DS)		ISO 20000
DS1	Define and manage service levels.	6.1 Service level management 6.2 Service reporting
DS2	Manage third-party services.	4.2 Governance of processes operated by other parties
DS3	Manage performance and capacity.	6.5 Capacity management
DS4	Ensure continuous service.	6.3 Service continuity and availability management
DS5	Ensure systems security.	6.6 Information security management
DS6	Identify and allocate costs.	6.4 Budgeting and accounting for services

Mapeamento COBIT com ISO 20000



COBIT (DS)	ISO 20000
DS8 Manage service desk and incidents.	8.1 Incident and service request management
DS9 Manage the configuration.	9.1 Configuration management
DS10 Manage problems.	8.2 Problem management
DS12 Manage the physical environment.	6.6 Information security management
DS13 Manage operations.	6.6 Information security management 6.3 Service continuity and availability management

Mapeamento COBIT com ISO 20000



COBIT (ME)	ISO 20000
ME1 Monitor and evaluate IT performance.	4.5 Establish and improve the SMS
ME2 Monitor and evaluate internal control.	4.5 Establish and improve the SMS
ME4 Provide IT governance.	4.5 Establish and improve the SMS



Mapeamento COBIT com ISO 20000

COBIT - Domínios	Nº de Relações com ISO 20000
Plan & Organize 10 Processos	6
Acquire & Implement 7 Processos	4
Deliver & Support 13 Processos	13
Monitor & Evaluate 4 Processos	3

Conclusões

- Processos do COBIT com mapeamento directo com processos ISO 20000
- Processos do COBIT com mapeamento em diferentes processos ISO 20000
- Processos do COBIT que não têm mapeamento nos processos ISO 2000
- A norma ISO 20000 suporta a implementação dos princípios de *IT Governance*