

## ANEXO II - GLOSSÁRIO

(compatibilizado com as definições da ITIL® 2011<sup>1</sup>)

**Acordo:** documento que descreve o entendimento formal entre duas ou mais partes. Um acordo não tem vínculo legal, a não ser quando faz parte de um contrato. Em inglês: *Agreement*.

**Acordo de Nível Operacional (ANO):** acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização. Em inglês: Operational Level Agreement (OLA).

**Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos clientes. Em inglês: *Service Level Agreement (SLA)*.

**Ativo:** qualquer recurso ou capacidade usada na prestação de um serviço. Em inglês: *Asset*.

**Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. Em inglês: *Configuration Management Database (CMDB)*.

**Capacidade:** habilidade do provedor de serviços em produzir valor a partir dos recursos. Por exemplo, o gerenciamento, a organização, os processos, o conhecimento e as pessoas (experiência, habilidades e relacionamentos). Capacidade é a possibilidade de se prestar um serviço em um determinado período de tempo. Em inglês: *Capacity*.

**Chamado:** é uma generalização para incidentes e requisições de serviço noticiados pelos usuários, fornecedores, ferramentas de monitoramento ou equipe técnica ao provedor de serviços de TI.

**Cliente:** aquele que compra bens ou serviços. O cliente de um provedor de serviços de TI é a pessoa ou grupo que define e aprova os níveis de serviço. Clientes e usuários são conceitos distintos. Em inglês: *Client*.

**Contrato:** acordo que vincula legalmente duas ou mais partes. Em inglês: *Contract*.

**Contrato de Apoio (CA):** contrato entre um provedor de serviço de TI e um terceiro. O terceiro fornece insumos necessários para a execução de um serviço de TI a um cliente. O contrato de apoio define metas e responsabilidades que são requeridas para atender um ou mais acordos de nível de serviço. Em inglês: *Underpinning Contract (UC)*.

---

<sup>1</sup> ITIL® Glossary of Terms English - Brazilian Portuguese v.1.0

**Erro conhecido:** problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Em inglês: *Known error*.

**Evento:** alerta ou notificação criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Em inglês: *Event*.

**Fornecedor:** terceiro responsável pelo fornecimento de bens ou serviços que são necessários para entregar serviços de TI. Em inglês: *Supplier*.

**Função:** conjunto de pessoas, ferramentas e outros recursos utilizados para realizar um ou mais processos ou atividades. As funções podem ser divididas e executadas por várias equipes ou grupos, por uma única unidade organizacional. Uma pessoa ou grupo pode desempenhar várias funções. Em inglês: *Function*.

**Incidente:** interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI. Também pode ser uma falha de um item de configuração que ainda não impactou um serviço de TI. Em inglês: *Incident*.

Dúvidas em relação a utilização dos ativos de TI são considerados incidentes pelo CONTRATANTE, pois geralmente são indicativos de possível degradação da qualidade do serviço de TI.

**Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. Em inglês: *Configuration Item (CI)*.

**Meta de Nível de Serviço:** compromisso documentado em um acordo de nível de serviço. Em inglês: *Service Level Target*.

**Nível de Serviço:** resultado relatado e medido em comparação com uma ou mais metas de nível de serviço. O termo é, algumas vezes, usado informalmente para meta de nível de serviço. Em inglês: *Service Level*.

**Papel:** conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas a uma pessoa ou equipe. Um papel é definido em um processo ou função. Uma pessoa ou equipe pode desempenhar múltiplos papéis – por exemplo, os papéis de gerente de configuração e de gerente de mudança podem ser realizados por uma única pessoa. Em inglês: *Role*.

**Problema:** causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida. Em inglês: *Problem*.

**Processo:** conjunto estruturado de atividades destinadas a alcançar um objetivo específico. Um processo possui uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas. Em inglês: *Process*.

**Provedor de serviço:** organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos. O provedor de serviço é frequentemente usado como uma abreviação de provedor de serviço de TI. Em inglês: *Service Provider*. São tipificados como:

**Provedor interno de serviços (tipo I):** provedor de serviços que está incorporado a uma unidade de negócio da organização.

**Unidade de serviços compartilhada (tipo II):** um provedor de serviços interno que atende a mais de uma unidade de negócio.

**Provedor de serviços externo (tipo III):** um provedor de serviços que atende a clientes e usuários de outras organizações.

**Recursos:** insumos diretos para produção. Exemplos de recursos: capital financeiro, infraestrutura, aplicativos, informação e as pessoas (número de empregados). Em inglês: *Resources*.

**Requisição de Mudança (RdM):** solicitação formal que visa a adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar os serviços de TI, incluindo todas as arquiteturas, processos, ferramentas, métricas e documentação, bem como alterações em projetos, nos serviços de TI e itens de configuração. Em inglês: *Request for Change (RFC)*.

**Requisição de Serviço (RdS):** termo que representa diferentes tipos de demandas que os usuários podem realizar em relação aos serviços. Muitas são pequenas mudanças, de baixo risco, frequentes e de baixo custo; outras, podem ser apenas pedidos de informação. Em inglês: *Service Request*. As requisições de serviço compartilham as seguintes características:

São demandas padronizadas e que seguem um fluxo de trabalho bem conhecido e para os quais os prazos, custos, atividades e responsáveis já são conhecidos;

Não estão associadas ao restabelecimento do funcionamento normal de um serviço (caso que deve ser tratado como “incidente” e não como “requisição de serviço”);

São demandas que podem e devem ser planejadas, enquanto os incidentes são ocorrências não planejadas que prejudicam o funcionamento normal dos serviços;

Podem envolver pequenas mudanças, de baixo risco, baixo custo e alta frequência de ocorrência. Por exemplo: mudança de senha, instalação de um software homologado, movimentação física de um computador (estação de trabalho) de um local para outro, criação de usuário na rede, etc.;

Podem envolver apenas o fornecimento de informações. Por exemplo: informar o prazo de atendimento de uma requisição específica.

**Serviço:** meio de entregar valor aos clientes, facilitando a obtenção dos benefícios por eles almejados, sem que eles assumam a propriedade sobre os custos e riscos inerentes. O valor de um serviço é

criado pela combinação de dois elementos principais: utilidade (adequação à finalidade) e garantia (adequação ao uso). Em inglês: *Services*.

**Serviço de campo:** serviço realizado em um ativo de forma presencial ou através de acesso remoto. Em inglês: *Field Service*.

**Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC):** conjunto de ferramentas, dados e informações usado para dar suporte ao gerenciamento de configuração e ativo de serviço. O SGC é parte de um sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço geral e inclui ferramentas para coletar, armazenar, gerenciar, atualizar, analisar e apresentar dados sobre todos os itens de configuração e os seus relacionamentos. Em inglês: *Configuration Management System (CMS)*.

**Usuário:** pessoa que usa um serviço diariamente. Usuários e clientes são conceitos distintos. Em inglês: *Users*.