

Orientações para Realização da AS (Etapas 1 e 2)

Olá, nesta atividade você deverá preparar um plano de gerenciamento de eventos de TI. Este plano terá o objetivo de organizar todos os eventos relacionados aos componentes de TI que impactam em toda a operação da empresa. Você deverá desenvolver também um plano de gerenciamento de incidentes e problemas, conforme as orientações do ITIL. Bons estudos!



O Gestor de uma instituição bancária contratou você para estruturar a área de TI.



A empresa passou de 200 para 360 agências, e os problemas se multiplicaram. Nossa presença, que era em 12 estados, passou para 21 estados do Brasil. A TI está sofrendo principalmente com problemas operacionais, diários – colapsos de rede, equipamentos com constantes falhas, sistemas que ocasionam erros repetidos.

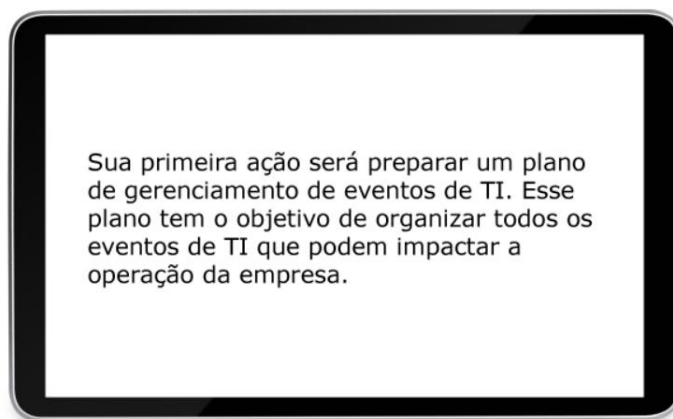


A principal reclamação dos funcionários é que não é trabalhado com previsão. Um problema simples geralmente toma grandes proporções por demora na ação. Outro fato é que não há nenhum tipo de prazo para as solicitações. Enfim, o caos está tomando conta da operação de TI, que é algo essencial para uma instituição bancária moderna.





Etapa 1 (Mínimo 15 Eventos)



Etapa 2 (Mínimo 10 Incidentes)

Nesta segunda etapa, você deve elaborar um plano de gerenciamento de incidentes e problemas, conforme as orientações do ITIL.

Situação de Aprendizagem 01

Etapa 02

RESULTADOS ESPERADOS:

Elaboração e apresentação, em documento de apresentação eletrônica, de um plano de gerenciamento de incidentes e problemas de acordo com as orientações ITIL.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO:

- elaborar um plano de gerenciamento de incidentes e problemas;
- elaborar plano de acordo com as orientações ITIL;
- adequar o texto de acordo com as normas da língua portuguesa;
- entregar a atividade no prazo estabelecido.

FORMA DE ENTREGA:

Verifique com o professor tutor no momento presencial.

