**SENAI - SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL**

**DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS – DESI 2023/2**

****

PROJETO DE MANUTENÇÃO DE SISTEMA

Cesar Glufke Zanellato

# Florianópolis, 28 de outubro de 2023.

**SUMÁRIO**

1. Introdução;

2. Gerenciamento de Eventos;

2.1 Objetivos Especificos;

2.1.1 Integração;

2.1.2 Funcionarios;

2.1.3 Estratpegia;

2.2 Justificativa;

3. Gerenciamento de Incidentes e Problemas;

# 

# 1 INTRODUÇÃO

Abordar de forma resumida a temática (Manutenção de Sistemas), a importância da manutenção de sistemas para empresas, o porquê de se utilizar um plano de gerenciamento de eventos de TI e de um plano de gerencimento de incidentes e problemas de acordo com as orientações ITIL, entre outros assuntos que achar pertinentes. Pode-se trazer informações e dados de outras fontes, através de pesquisa em artigos, livros ou internet.

# 2 GERENCIAMENTO DE EVENTOS

Descrever como funciona um plano de gerenciamento de eventos, para que serve, os tipos de classificação (Normal, Alerta, Crítico, Não Usual, etc) e as possíveis áreas (Backup, Rede, Banco de Dados, Sistema, Login, Relatórios, etc).

* **NO MÍNIMO 15 EVENTOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Classificação** | **Área** | **Descrição** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# 3 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E PROBLEMAS

Descrever como funciona um plano de gerenciamento de incidentes e problemas, para que serve, quais incidentes podem ocorrer (Acesso Negado, Uso Impróprio, Conteúdo Abusivo, Notificação do Sistema, Inclusão de Relatório, Inclusão de Dados, etc), os tipos (Segurança da Informação, Suporte, Desenvolvimento, etc) e quais são as orientações ITIL, etc).

* **NO MÍNIMO 10 INCIDENTES**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Incidente** | **Tipo** | **Descrição** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

vc pode me ajudar? tenho um trabalho sobre Manutenção de sistemas  
  
nesta atividade você devera preparar um plano de gerenciamento de eventos de TI. Este plano tera o objetivo de organizar todos os eventos relacionados aos componentes de Ti que impactam em todas a operação da empresa. você devera desenvolver tambem um plano de gerenciamento de incidentes e problemas, conforme as orientações do ITIL.

Contexto:

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 funcionarios é que não é trabalhado com previsão. Um problema simples geralmente toma grandes proporções por demora na ação. Outro fato é que 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 bancaria moderna.

Seu grande desafio é estruturar a area de TI e melhorar a eficiencia de toda a area. Vou passar para você todas essas e outras informações para que possa iniciar o seu trabalho

Preciso que você faça um documento tecnico de acordo com o que foi informado anteriormente e faça a:  
  
Introdução:

Abordar de forma resumida a temática (Manutenção de Sistemas), a importância da manutenção de sistemas para empresas, o porquê de se utilizar um plano de gerenciamento de eventos de TI e de um plano de gerencimento de incidentes e problemas de acordo com as orientações ITIL, entre outros assuntos que achar pertinentes. Pode-se trazer informações e dados de outras fontes, através de pesquisa em artigos, livros ou internet  
  
GERENCIAMENTO DE EVENTOS:

Descrever como funciona um plano de gerenciamento de eventos, para que serve, os tipos de classificação (Normal, Alerta, Crítico, Não Usual, etc) e as possíveis áreas (Backup, Rede, Banco de Dados, Sistema, Login, Relatórios, etc). Dividir em Classificação, Área e Descrição. (15 eventos)

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E PROBLEMAS:

Descrever como funciona um plano de gerenciamento de incidentes e problemas, para que serve, quais incidentes podem ocorrer (Acesso Negado, Uso Impróprio, Conteúdo Abusivo, Notificação do Sistema, Inclusão de Relatório, Inclusão de Dados, etc), os tipos (Segurança da Informação, Suporte, Desenvolvimento, etc) e quais são as orientações ITIL, etc).

dividir em Incidente, Tipo e Descrição (10 eventos)