**Tecnologia da Informação – Exercícios**

**Gabriel Silva Cardoso Santos RA: 01201042**

**Baseado nas boas práticas de TI comente os casos abaixo.**

1. ***João é diretor em uma grande empresa que fatura 4 bilhões por ano e precisa comprar um novo software de CRM, e está atrasado com isso. Sorte que ele tem um amigo que tem uma startup deste tipo de sistema! Fora que seu amigo é um gênio e o preço está ótimo. João decide então que não precisa analisar outros produtos e fecha o contrato com a empresa do seu amigo.***

**R:** A responsabilidade da governança de TI não é apenas do Diretor, CIO ou CTO de uma organização, ela deve ser elaborada em conjunto com a alta administração e os próprios usuários. Garantindo que as expectativas estejam alinhadas e todas as vozes devidamente representadas. Uma empresa que fatura 4 bilhões por ano não pode se sujeitar a apenas uma decisão, por mais alto cargo que ocupe o decisor ocupe. Os riscos de que algo de errado e não haja suporte são altíssimos e por mais barato que seja o serviço, não vale o risco.

1. ***O gerente comercial vai a uma reunião no seu cliente junto com o desenvolvedor. Chegando lá recebe uma pressão para fazer uma melhoriazinha bem rápido no sistema. O dev então conecta remotamente e altera o sistema na hora! O cliente fica muito feliz e satisfeito. Horas depois o telefone toca... Todas as vendas desde a realização desta melhoria estão corrompidas***

**R:** Dois erros ocorrem nesse cenário. O primeiro é que faltou a transição de serviço bem elaborada no planejamento e suporte, avaliação da mudança e validação e teste de serviço. “Codar em produção” é uma frase muito ouvida como piada no meio dos DEVs, mas é algo sério e altamente arriscado de se fazer. No cenário acima vemos um Dev codando em produção sem a execução de uma avaliação de mudança no sistema, isso é, a possibilidade de uma mudança imediata e sem efetuar testes. Nunca em um sistema é feito apenas uma “melhoriazinha rápida” que não envolva mudança em partes importantes do software ou aplicação.

Segundo erro que ocorre, é o gerenciamento de segurança da informação. Ao fazer uma alteração no sistema, como dito no exemplo acima: “Todas as vendas desde a realização desta melhoria estão corrompidas”. Isso coloca todos os usuários que estavam fazendo compras ou aquisições em uma situação totalmente preocupante. Sem falar no risco que a empresa corre de perder grande parte desses clientes/usuários pela falha de sistema, levando-a, a perder uma quantia lucrativa muito alta pelo tempo de parada.

Mais um ponto a acrescentar é que a empresa que foi efetuar a “melhoriazinha” pode perder totalmente a confiança da organização que teve suas vendas corrompidas. Por mais que os dois lados estivessem errados de tentar uma melhoria sem um planejamento prévio, ambos saíram perdendo.

1. ***Seu cliente quer receber todos os arquivos da área contábil que estão armazenados na nuvem. O time de suporte de TI então, de forma rápida e pró-ativa, faz a cópia dos arquivos e manda para o e-mail do cliente. Horas depois descobre que mandou arquivos de outro cliente.***

**R:** Foi uma falta de atenção que pode gerar uma confusão. O envio de arquivos de um cliente para outro expondo suas contabilidades. A liberação não foi bem vista e analisada antes do envio.

1. ***Mariana é analista de RH recém contratada pela empresa. Ela acabou de receber o notebook novinho em folha, com tudo que ela precisa já instalado e configurado! Só que na outra empresa que ela trabalhava usava um outro software muito bacana e bem mais eficiente do que o que nova empresa usa. Como ela conhece um pouco de TI, já se adiantou e instalou o novo software.***

**R:** Por mais que Mariana ache que o software que ela conhece seja melhor ou de uso mais simples é improprio que ela o utilize. Após a sua contratação com certeza, em seu contrato estava as regras a serem seguidas. Ao desinstalar o software para substitui-lo, ela está violando as regras e normas da empresa, até mesmo com sua política.

1. ***Os desenvolvedores utilizam o SubVersion para codificar, ele fica instalando em um servidor “parrudo” que fica na sala técnica e compartilha vários serviços. Um dia pela manhã o primeiro desenvolvedor tenta se conectar e nada responde, descobre que alguém formatou o servidor. Ele aciona a área de operações que informa não há backup.***

**R:** Primeiro ponto a se observar é o servidor sendo usado para codificar e compartilhar diversos serviços. Se fosse seguir nesse caso, por mais inseguro que seja, deveriam ter feito o gerenciamento de problemas e riscos. Segundo ponto, muito importante é a perda de arquivos e a falta de um backup para um servidor “parrudo”. O servidor com certeza comportaria muito informação, com a falta de gerenciamento e recursos.

1. ***Todo domingo pela manhã, a Central de serviços recebe reclamações que o sistema de pagamentos está lento. A central de serviços aciona o desenvolvedor que nunca sabe o que é, mas pede para reiniciar o servidor e tudo volta ao normal.***

**R:** O problema torna a se repetir, é possível ver que a entrega de valor não está sendo executada de forma correta de acordo com a governança de TI e não há uma gestão de risco e recursos a respeito do servidor e o desenvolvedor que não sabe identificar o problema e apenas reinicia o servidor. O risco do servidor interromper seus processos ou dar algum problema serio é alto e se o servidor apresenta lentidão, o problema pode estar no desempenho do servidor, se a demanda é alta demais, obviamente o servidor não consegue processar perfeitamente, então temos um problema de recurso.