#### **Governança e Gestão de Serviços de Software**

Carga horária

Teórica: 48 horas

Prática: 16 horas

Total: 64 horas

Unidade responsável: Instituto de Informática (INF)

Natureza: Núcleo Específico (NE) / Obrigatória

Pré-requisito: Não possui

Ementa:

1. Governança (8h): governança corporativa; governança de TI (GTI); governança de Software (GS); princípios da GS; conformidade (*compliance*); alinhamento dos serviços de software ao negócio da organização; normas, *frameworks*, padrões, modelos de qualidade e de maturidade de GS.
2. Abordagens para GS (8h): aplicação de abordagens de GS em um contexto organizacional. Objetivos de controle para GS; indicadores e avaliação de desempenho de software; direcionamento, avaliação e controle do uso de serviços de software para apoiar os objetivos de uma organização.
3. Planejamento e controle estratégico de software (8h): alinhamento entre objetivos organizacionais e objetivos relacionados a software; avaliação, direcionamento e monitoramento de processos de software; diagnóstico de maturidade de processos de software; alinhamento de políticas de software ao plano diretor de TI de uma organização. Gestão de riscos de software; riscos organizacionais; riscos relacionados à segurança física e lógica de software.
4. Governança de dados (8h): Segurança da informação em uma organização; Segurança de software.
5. Software como um serviço (SaaS) (8h): serviços de Software (SS); gestão de Serviços de Software (GSS); Estratégia organizacional para SS; Modelos, normas e padrões relacionados à GSS.
6. Ciclo de vida de SS (8h): planejamento; desenvolvimento; implantação e sustentação; Operação de SS e apoio (suporte) à operação de SS; Descontinuação de SS.
7. Manutenção de SS (8h): correção, adaptação e evolução de SS; gestão de incidentes e problemas em SS; controle de mudança e de configuração; controle de qualidade.
8. Gerência de processos de negócio (BPM – Business Process Management) aplicada à GSS (8h): representação de SS como processos de negócio; notação para modelagem de processos de negócio (BPMN); análise, validação e evolução de processos de negócio e de SS.

#### *Condições mínimas (estar apto a)*

* (Segue instruções). Planejar a estratégia de software para uma organização, considerando a pouca disponibilidade de informações de longo prazo, a escassez de recursos para implementação dessa estratégia e a necessidade de alinhamento entre a GS e a governança corporativa.
* (Faz com orientação). Controlar o uso atual e futuro de software, otimizando o seu valor agregado para o negócio da organização.
* (Segue instruções). Planejar e implementar (projetar, desenvolver, implantar, monitorar, medir, controlar e sustentar) uma estratégia organizacional para GSS em conformidade com o plano estratégico da organização.
* (Faz com orientação). Modelar SS e processos de negócio, usando BPMN, em conformidade com os requisitos organizacionais dos processos e serviços.

Bibliografia básica:

* GREMBERGEN, W. V.; HAES, S. Enterprise Governance of Information Technology: Achieving Strategic Alignment and Value. Springer, 2010. ISBN-13 978-1441946621.
* BROOKS, P. Metrics for Service Management: Designing for ITIL. 1st edition. Van Haren Publishing, 2012.
* SHIAVON, M. Acordos de nível operacional para controle do processo de manutenção de software, Mestrado em Engenharia Elétrica, Universidade Federal de Goiás, 2009.

Bibliografia complementar:

* GUTH, S. Contract Negotiation Handbook: Software as a Service. Guth Ventures LLC, 2013.
* ERDOGMUS, H.; TANIR, O. Advances in software engineering comprehension, evaluation, and evolution. Springer, 2002. ISBN 0387951091.
* HASS, A. M. J. Configuration management principles and practice. Addison-Wesley, 2003. (The Agile software development series). ISBN 0321117662.
* MARSHALL, C. Enterprise modeling with UML: designing successful software through business analysis. Addison-Wesley, 2000. ISBN 0201433133.
* CENTRO DE GESTÃO E ESTUDOS ESTRATÉGICOS. Ciência, tecnologia e sociedade: novos modelos de governança. Brasilia, CGEE, 2005.

Informações: