- Definir contexto

* Quem(analista/nos)
* Quando(depende do tempo que estabelecermos com o cliente)
* Onde
* Como
* Quanto

- Pesquisar definição dos gerenciamnetos

- Quais testes a serem realizados(backup, teste de carga, teste de capacidade(quantas informações o sistema aguenta), teste de stress(quantos usuário utilizam sem o sistema dar bug), teste de performance(tempo de resposta), teste de unidade, teste de integração.

- Escolher template

- Fazer ppt

- Treinar

-------------------------------------------------DEFINIDO----------------------------------------------------------

- Nossa linha de raciocínio:

* PQ? Apartir do Protheus 11 as empresas não recebem o suporte da totvs

---------------------------------------------------------CONTEXTO------------------------------------------------------

Contexto:

- O sistema do cliente está sofrendo de lentidão.

- O sistema precisa ser atualizado.

- O sistema precisa

---------------------------------------------OS GERENCIAMNETOS---------------------------------------------------

**ESTRATÉGIA DE SERVIÇO**

**Gerenciamento do Relacionamento com Negócio:** O processo responsável pela manutenção de um relacionamento positivo com os clientes. O gerenciamento de relacionamento de negócio identifica necessidades do cliente e garante que o provedor de serviço seja capaz de atender a essas necessidades com um catálogo de serviços adequado. Este processo tem vínculos fortes com o gerenciamento de nível de serviço.

**Gerenciamento Financeiro:** O objetivo deste processo é auxiliar a organização a gerenciar os recursos de TI, para que seja identificado qual o retorno gerado sobre os investimentos.

**DESENHO DE SOLUÇÃO**

**Ger. Nível de Serviço:** Oprocesso responsável pela negociação de acordos de nível de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

**Ger. Capacidade:** O rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TI pode entregar. Para alguns tipos de IC, a capacidade pode ser o tamanho ou o volume – por exemplo, uma unidade de disco.

**Ger. Continuidade dos Serviços de TI:** A continuidade de serviço de TI é responsável pela habilidade de recuperação necessária para os serviços de TI e seus componentes de apoio em um evento de desastre. Dentre estes eventos temos:

* Incêndios
* Enchentes
* Terrorismos
* Tempestades
* Vandalismos
* Blackouts e apagões

**Ger. Segurança da Informação:** O processo responsável por garantir que a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos ativos, informações, dados e serviços de TI de uma organização correspondam às necessidades acordadas do negócio.

**Ger. Fornecedor** O processo responsável por obter valor com o gasto realizado com fornecedores, garantindo que todos os contratos e acordos com fornecedores deem suporte às necessidades do negócio e que todos os fornecedores atendam aos seus compromissos contratuais.

**Transição do Serviço**

**Ger. Conhecimento:** é a abordagem estruturada para gerenciar aspectos de mudança relacionados a pessoas para alcançar os resultados desejados de negócio. É destinado a ajudar partes interessadas a aceitarem e adotarem mudanças em seu ambiente de trabalho.

**Ger. Mudança:** É a abordagem estruturada para gerenciar aspectos de mudança relacionados a pessoas para alcançar os resultados desejados de negócio. É destinado a ajudar partes interessadas a aceitarem e adotarem mudanças em seu ambiente de trabalho.

**Ger. Liberação e Implantação:** O processo responsável por planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações, e por entregar novas funcionalidades exigidas pelo negócio enquanto protege a integridade dos serviços existentes.

**OPERAÇÕES DO SERVIÇO**

DIFERENÇA ENTRE GER INCIDENTE X GER PROBLEMA

**R:** Ger incidente = erradica o problema

Ger problema= encontra o problema raiz e ataca a causa raiz

**\*Soluça de contorno = Ger de incidente\***

**Problema é continuo**

**Incidente é uma vez na vida e outra na morte**

**Um problema gera um incidente**

**ND1((GRUPO)GER DE INCIDENTE) É RESPONSAVEL POR RETORMAR O SERVIÇO**

**Sintomas = ger incidente**

**Doença = ger problema**

Ger mudança, o grupo responsável por aprovar o processo de mudança?

**R:**

Ger mudança, quantos tipos existem?

**R:**

**Atenção**

**Comunicação**

**Gerenciamento**

**Processo**

**PESQUISAR O QUE É SOLUCAO DE CONTORNO!!!!!!**

**Quando descubro a causa raiz o q faço em seguida?**

**R: Planeja o problema através de um ger de mudança, para não causar nenhum transtorno. Pois descubro e aplico uma solução de contorno. Realizo mudanças de forma segura**

**PQ a gerência de mudança traz conforto para empresas de capital aberto?**

**R: pois com ela faz toda a revisão do projeto, pq é o processo documentado daquele incidente, devo incluir a correção com a homologação, ou seja, irei incluir o cliente. Deve haver um comitê de mudança que iram influenciar na decisão, irão permitir que prossiga.**

**Dependendo, do nível do impacto temos pessoas diferentes no comitê de mudança, (GMUD = GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, OU SEJA, DOCUMENTO Q DIZ OQ, E QUANDO SERÁ REALIZADO ) ele será validado pelo comitê. Avaliado de acordo com as datas estabelecidas pela empresa.**

**Observações:**

O processo de Gerenciamento de Mudança tem o propósito de controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de interrupções para os serviços de TI.

Tem os seguintes objetivos:

* Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
* Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio; e
* Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas.

Exemplo de um processo de Gerenciamento de Mudanças:

Todas as solicitações de mudanças devem ser apresentadas formalmente e gerenciadas através de processo de controle de mudanças. As origens de mudanças podem ser:

* Solicitação dos envolvidos no projeto.
* Recomendação dos membros da equipe.
* Atrasos em atividades do cronograma.
* Necessidade de retrabalho.
* Mudanças legais.
* Necessidade de medidas corretivas/preventivas no projeto.
* Evento externo, tal como evento legal ou concorrência.
* Erro ou omissão da definição original do escopo do produto.
* Erro ou omissão da definição do projeto.
* Dificuldade com fornecedores.
* Prazos, orçamentos, replanejamentos, equipe.
* Escopo.

**Impactos das mudanças**

As mudanças podem causar vários impactos no projeto e/ou no produto final a ser entregue por ele. Podemos listar mudanças gerando impactos nos seguintes itens:

* Custos.
* Prazos.
* Qualidade.
* Riscos do projeto.
* Satisfação do cliente.

Analisando esta relação, torna-se muito claro da importância de tratarmos solicitações de mudanças e a respectiva implementação das mesmas adequadamente, para podermos gerenciar corretamente nossos projetos sem impactos negativos, apenas com impactos positivos. Não podemos simplesmente sair atendendo solicitações de mudanças nos projetos por nós gerenciados, sem realizar o gerenciamento das solicitações destas mudanças.