Larissa Hessel – RA: 01191039

1. - Gerenciamento de Mudança: para adaptar a mudança do software antigo para o novo.

- Gerenciamento de Fornecedor: Não foi feito qualquer tipo de análise com a concorrência.

O João optou por escolher o produto confiando em seu amigo, porém a sua confiança pode afetar futuramente a empresa caso algo de errado,

por isso ele precisa de um gerenciamento de incidente.

João deve gerenciar a mudança afim de minimizar o impacto de eventuais incidentes.

2. - Gerenciamento de Problema

- Gerenciamento de Liberação e Implantação

- Gerenciamento de Incidente

O analista fez uma alteração sem fazer nenhum teste antes de entregar para o cliente, e sendo que ele deveria ter feitos testes antes de entregar, mesmo com o prazo curto e não garantiu qualquer plano de ação para os momentos em que o sistema estiver indisponível.

3. - Gerenciamento de Acesso

- Gerenciamento da Segurança da Informação

O cara deveria ter certificado de quais informações ele poderia ter dado acesso ao cliente. De forma indireta, ele vazou informações de outros clientes

4. - Gerenciamento Financeiro

- Gerenciamento de Conhecimento

O gerente de redes e a tal empresa necessita de um gerenciamento de conhecimento e comunicação entre eles, pois é necessário o controle de solicitação para saber quem pediu, se já foi feito, ou se está pendente.

5. - Gerenciamento de Acesso: Pois ele não deveria ter permissão para formatar o servidor

- Gerenciamento de Incidente: Pois deveriam ter um backup para restaurar o servidor e recuperar os dados.

6. -Gerenciamento de Capacidade: Pois tinha que ser claro que aos fins de semana, especificamente no domingo de manhã. o trafego no site é maior que nos dias comuns

- Gerenciamento de Nível de Serviço: O desenvolvedor tem que ter o conhecimento técnico para operar o sistema.