

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Objetivo – Projeto – Arquitetura – Processo

**Escopo:** É o que delimita o que precisa ser entregue em um projeto.

**Premissa:** São fatores associados ao escopo do projeto que, para fins de planejamento, são assumidos como verdadeiros, reais ou certos, sem a necessidade de prova ou demonstração.

**Restrições:** Limitações impostas ao projeto.

**Requisitos:** São os detalhes relativos ao escopo. Determinam o caminho a ser tomado, as especificidades de qualidade e desempenho, e etc. São classificados em 3:

- Essencial: Sem esse requisito, o projeto não pode ser entregue;
- Importante: pode ser entregue sem esse requisito, mas é importante para o diferencial;
- Desejável: pode agregar mais, mas não causa impacto imediato;

**Backlog:** Lista de requisitos a serem feitos no projeto.

### Metodologias:

- Metodologia Cascata: As atividades devem ser executadas sequencialmente onde uma tarefa só inicia quando a anterior. Ex: Bacalhau.

- Metodologia Ágil: Este modelo é feito em pequenas partes para que assim o cliente receba regularmente um feedback do que está sendo desenvolvido. Ex: Churrasco.

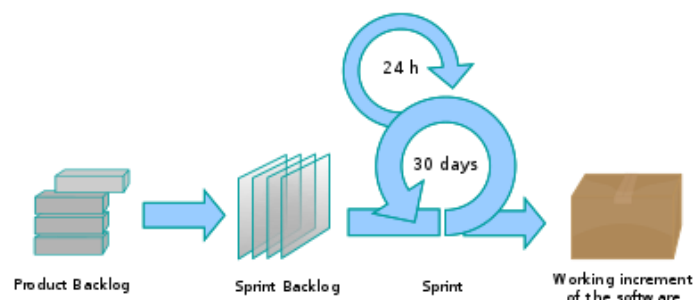
### SCRUM

PO (Product Owner): quem decide o que se é feito, quem cuida do Backlog, quem tem o maior contato com o cliente, conhece muito do negócio;

SM (Scrum Master): quem decide como vai ser feito, dono do fluxo e ritmo do trabalho, treina e integra a equipe no scrum;

Time: Autônoma e funcional;

Cliente: participa o tempo inteiro do projeto como parceiro;



**Sprint Backlog:** Lista de requisitos do projeto de cada uma das sprints (de 2 a 4 semanas).

### Arquitetura de TI:

- HLD: Design de alto nível. Um desenho que mostra uma visão ampla do projeto, sem ser muito técnico ou específico.

- LLD: Design de baixo nível. Um desenho que mostra uma visão mais técnica e específica de cada parte do projeto. (BEM DETALHADO!)

### Infraestrutura de TI:

**Virtualização:** Traz uma arquitetura mais flexível, barata e segura;

**Cloud:** Serviço de servidores dinâmicos contratados sob demanda. Mais barato pois o custo é de acordo com o uso, sem custo de manutenção e sem custo do hardware, como no servidor convencional.

### Tipos de Cloud:

**IaaS:** Este modelo é o mais flexível e permite a implantação automatizada de servidores, poder de processamento, armazenamento e networking. Todos recursos podem ser criados, reconfigurados, redimensionados e removidos em instantes, como e quando a tarefa exigir. Os clientes de IaaS tem verdadeiro controle sobre sua infra-estrutura do que os usuários de PaaS ou serviços SaaS.

**PaaS:** Envolve um ambiente virtual para criação, hospedagem e controle de softwares e bancos de dados. Desenvolvedores ganham um ambiente para construir ou customizar suas aplicações;

**SaaS:** Tudo por conta da empresa. Basta acessar via navegador ou instalar e utilizar. Ex: Gmail.

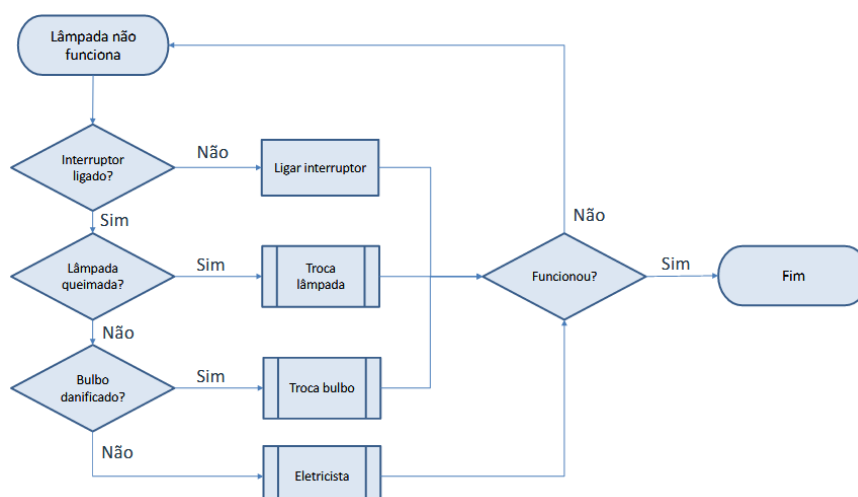
**Ciclo de vida de um projeto:** Desenho e Análise -> Desenvolvimento-> Testes-> Homologação-> Implantação.

**Governança de TI:** Agregar valor ao negócio e sua continuidade.

**ITIL:** Um guia de boas práticas. Uma série de processos e funções para garantir um bom gerenciamento de TI.

Processos abordados em sala: Ger. Mudança; Ger. Incidente; Ger. Problema; Cumprimento de requisição;

Modelagem de processos: um fluxograma que mostra as atividades e os processos e como elas fluem.



## Suporte a Ti:

- Centra de Serviços: Ponte entre o cliente e o serviço. Atendimento via telefone/web. Registra, classifica e prioriza as solicitações, faz o diagnóstico, escala os incidentes e fecha os processos quando terminados.

1. **Identificação:** é um incidente de fato?
2. **Registro:** Registro da ocorrência no sistema, informando detalhes, usuário, local, item de configuração, etc;
3. **Categorização:** define o tipo de item que foi afetado pelo incidente, por exemplo: é o hardware que apresenta problemas, software ou link?
4. **Priorização:** Definir a prioridade (velocidade) de atendimento com base em dois fatores:

- **Impacto:** quais consequências esse incidente pode trazer para as operações da empresa?
- **Urgência:** qual o tempo estimado para se solucionar este incidente?

	Impacto		
	Alto	Médio	Baixo
Alto	1	2	3
Média	2	3	4
Baixa	3	4	5

5. **Resolução:** Investigação e diagnóstico da causa raiz, resolução ou escalonamento para outros níveis;
6. **Encerramento:** Fechamento do chamado, com solução aplicada e atualização da BC.

- Nível de suporte: do N1 – N3 (iniciando do N1). Vai sendo escalonado o suporte conforme a gravidade do problema, e se o nível anterior não conseguiu resolver.

- SLA: Regras pré-definidas, como o tempo de atendimento de determinada urgência no chamado.

- Base de conhecimento: Onde são armazenadas as informações relevantes sobre o trabalho para serem consultadas posteriormente.

- GMUD: Documento pra realizar uma mudança, se programando para realizá-la de forma que cause o mínimo de interrupção nos serviços de TI. Dividem-se em mudanças padrão, normal e emergencial.

O GMUD é passado por um comitê para ser aprovado ou não.