

DISCIPLINA: PROJETO DE SISTEMAS APLICADO AS MELHORES PRÁTICAS EM QUALIDADE DE SOFTWARE E GOVERNANÇA DE TI

AULA:

**3 – INTRODUÇÃO À GOVERNANÇA EM TI
ESTUDO DE CASO**

PROFESSOR:

RENATO JARDIM PARDUCCI

PROFRENATO.PARDUCCI@FIAP.COM.BR

ESTUDO DE CASO SIMULADO



Um dos problemas mais graves que a empresa de Dilan enfrenta hoje na produção de software para seus clientes é o controle de versionamento de fontes de programas e documentos de projetos.

A falta de um controle apropriado sobre artefatos de projeto, tem provocado situações como:

- Entrega de programas com funcionalidades diferentes das combinadas com o cliente, em função de desatualização ou falta dos documentos de requisitos;
- Custos de retrabalho, uma vez identificadas não conformidades no momento da homologação de um software com o cliente;
- Altos custos de suporte pela falta de documentação que apoie a identificação de causas de problemas;
- Erros de manutenção em função de modelos de software estarem desatualizados ou incompletos.

Com base nesse cenário, proponha, observando as recomendações do COBIT:

- Objetivos de negócio a alcançar; Objetivos de TI a serem alcançados (alinhados com os de negócio); Atividades/processos de trabalho que precisam passar a ser feitos pela equipe de TI para alcançar os objetivos; recursos tecnológicos que você empregará.

Requisitos de negócio que orientam o desdobramento de Requisitos, Atividades e Recursos de TI:

- 1º) Entregar o que foi contratado pelo cliente em termos de escopo
- 2º) Reduzir custos não previstos no orçamento dado ao cliente para manter a margem de lucro do projeto de software
- 3º) Cumprir meta de prazo de entrega
- 4º) Demonstrar competência técnica e método de trabalho que tranquilizem o cliente

REQUISITOS PARA O PERFIL GD

Requisitos de Negócios

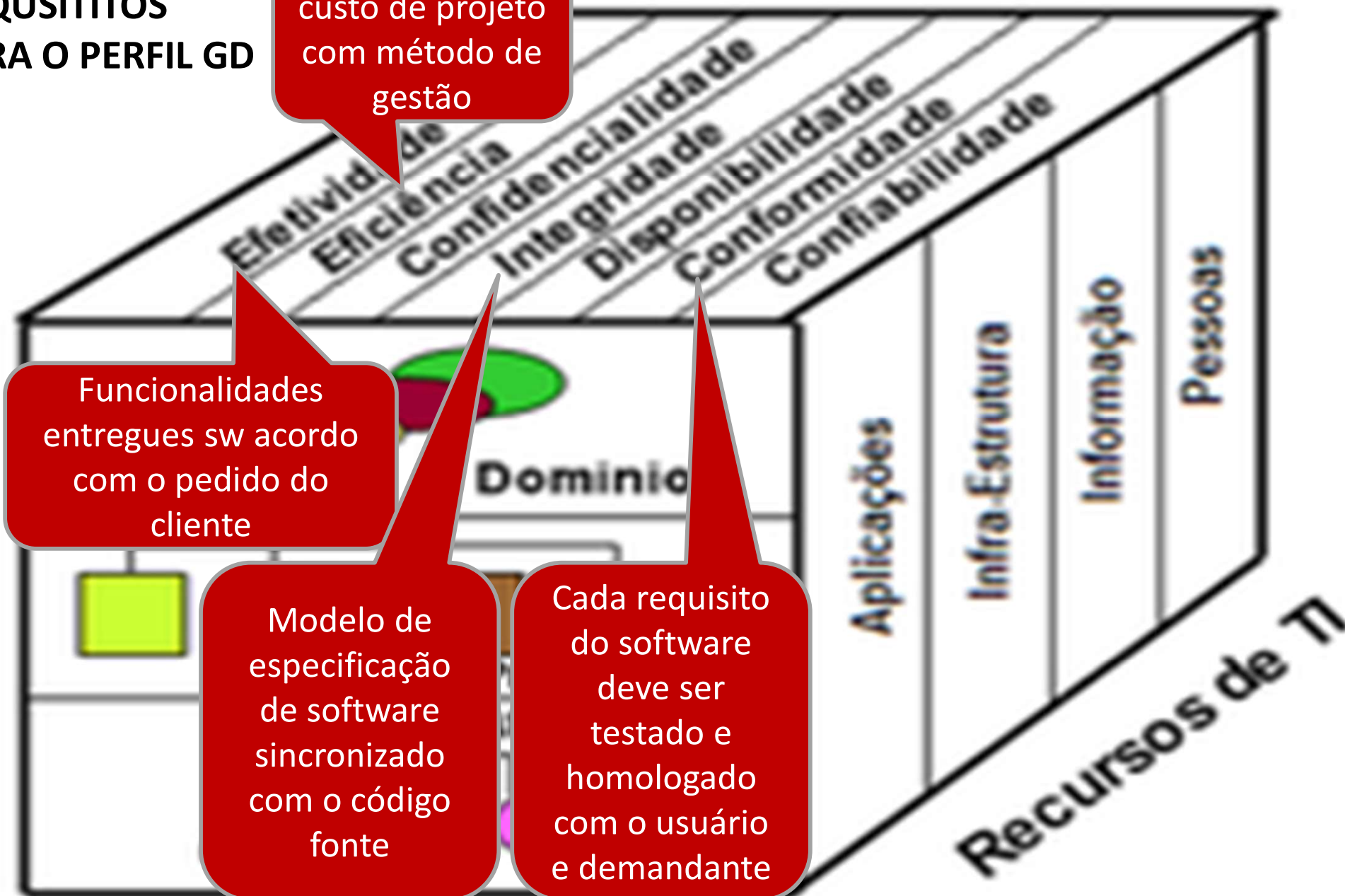
Cumprir prazo e custo de projeto com método de gestão

Funcionalidades entregues sw acordo com o pedido do cliente

Modelo de especificação de software sincronizado com o código fonte

Cada requisito do software deve ser testado e homologado com o usuário e demandante

Processos de TI



PROCESSOS DE GD (MARCADOS)

Dirigir, Monitorar

Padrões Govern.

Entrega de valor

Mitigação de riscos

Otimização recursos

Projetar gastos com ambientes de produção, desenv. E testes (hw e sw)

Alinhar, Planejar e Organizar

Elaborar acordo de escopo, tempo e custo

Monitorar,

Arquitetura soluções

Inovação

Portfólio

Orçamento

RH

Compor a equipe de projeto com profissionais Full Stack

Relações negócio

Acordos e contratos

Listar e documentar requisitos, Avaliar viabilidade e prioridade

Realizar evento formal com o cliente

Gerenciar o projeto de sw de forma ágil

Programa e Projetos

Requisitos

Construção SW

Viabilização capacitação

Preparação mudanças

Ger. mudanças

Homologar

Controles

Treinar equipe de suporte no novo sw

Modelar e construir BD e aplicação sincronizadas

Ger. conhecim

Ger. componente

Ger. con

Entrega, servir, Suporte

Versionar componentes a cada mudança

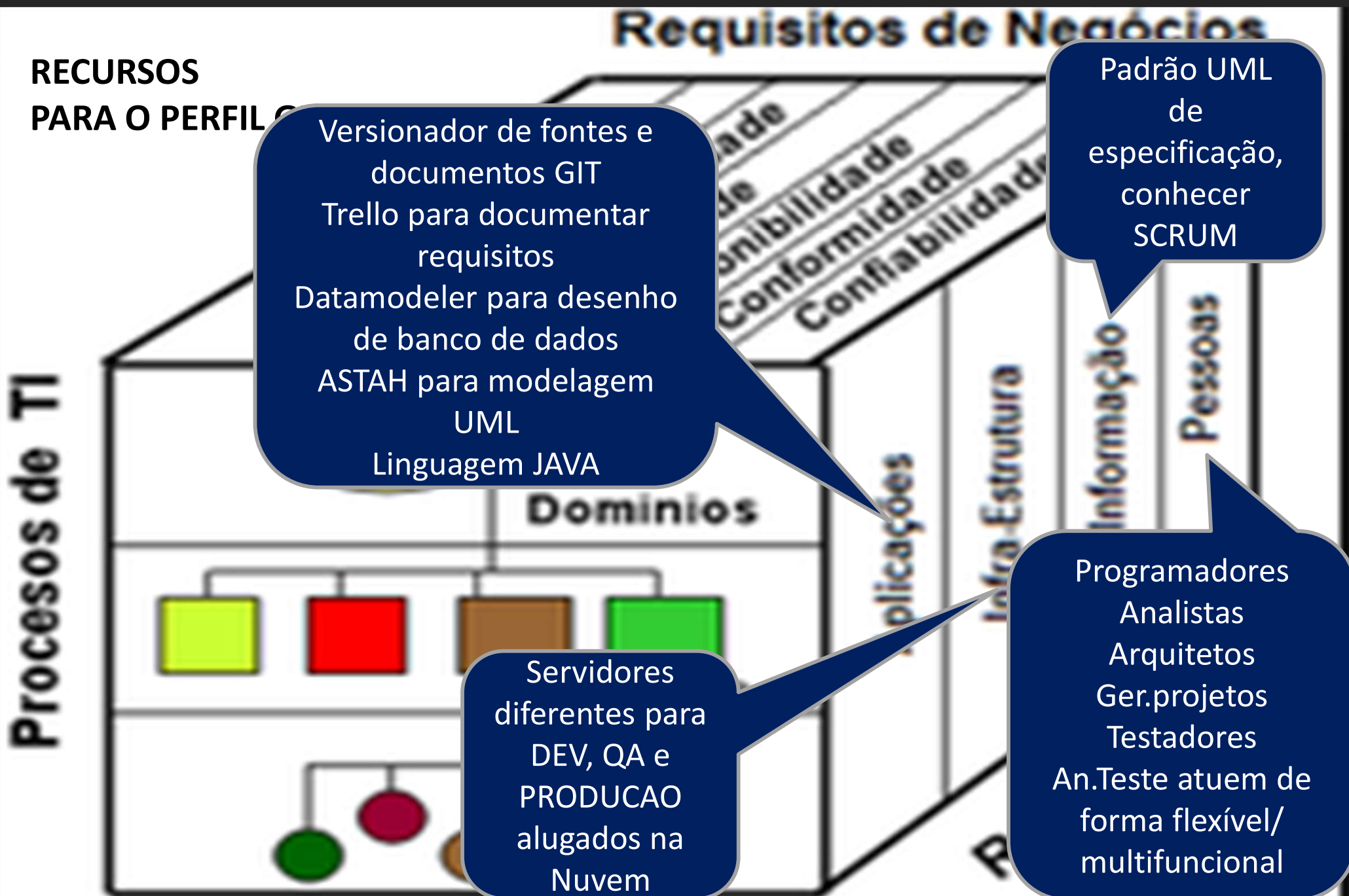
Controles processos

Garantir prazo, orçamento e escopo funcional

Ter base de problemas e correções conhecidas

Catalogar fontes e documentos em repositório por cliente

ment of Enterprise IT



ESTUDO DE CASO SIMULADO



Dilan recebeu uma notificação da ABES sobre uso irregular de software não licenciado. Dilan não sabia que isso estava ocorrendo e exigiu imediata correção, demandando um novo sistema de controle interno, baseado em banco de dados, cujo descrição de necessidade vem a seguir:

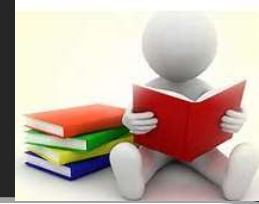
“Um sistema de informação deve ser desenvolvido para gerenciar as licenças de uso de software existentes na software house e controlar onde elas estão instaladas (associando com a identificação de computadores, departamentos e cargos de usuários beneficiários).

A infraestrutura para o sistema deverá ser completamente nova. Esse software deve se comunicar com o AD (Active Directory) que já possui o inventário completo dos computadores da rede local.”

Considerando isso, defina requisitos, recursos e macro processos (nome de macro atividades que representem as rotinas da área de responsabilidade).

-Veja os detalhes a seguir...

ESTUDO DE CASO SIMULADO



- GDb: Gerente de desenvolvimento de projetos de bancos de dados:
 1. Defina uma meta a ser avaliada para Eficiência, Conformidade, e Confidencialidade
 2. Liste as aplicações e perfis de pessoas que você empregará no trabalho.
 3. Liste as principais macro atividades que serão desempenhadas na estimativa, desenvolvimento e entrega da aplicação.

REQUISITOS
PARA O PERFIL GD

Requisitos de Negócios

Processos de TI



PROCESSOS DE GD (MARCADOS)

Dirigir, Monitorar

Padrões Govern.

Integrar aplicação com o AD

Fazer o controle digital de licenças de SW

Oferecer SW e BD de licenças e usuários

Projetar gastos com servidor, licenças de JAVA e horas de programador

Alinhar, Planejar e Organizar

Entregar sw antes do prazo para autuação legal

Arquitetura soluções

Inovação

Portfólio

Orçamento

RH

Monitorar,

Trazer um arquiteto de software e o administrador de AD para trabalharem juntos com os programadores

Relações negócio

Acordos e contratos

Gerenciar o projeto de sw de forma ágil

Associar dados de licenças com usuários e computadores, controlar instalações irregulares e sobras de licenças

Segregar quem pode visualizar licenças

Programa e Projetos

Requisitos

Construção SW

Viabilização capacitação

Preparação mudanças

Ger. mudanças

Homologar

Controles

Ger. conhecim

Ger. componente

Ger. configuração

Modelar e construir BD e aplicação

Treinar equipe de suporte no novo sw

Entregar, Servir, Suportar

Ger. Operação

Incidentes demandas

Ger. Problemas

Continuidade

Segurança

Controles processos

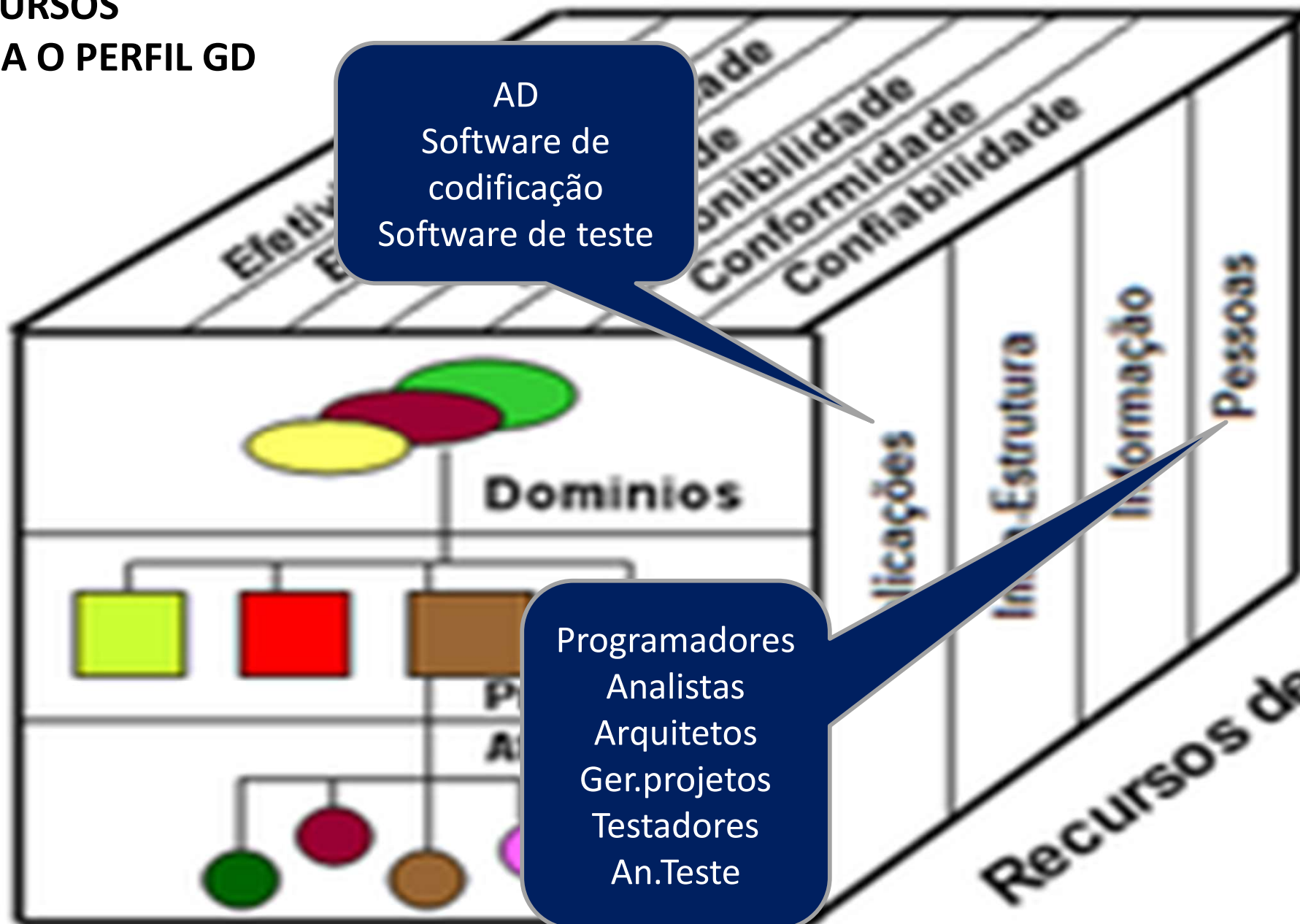
Garantir prazo, orçamento e escopo funcional

Processes for Management of Enterprise IT

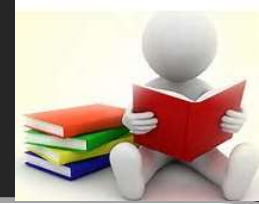
RECURSOS PARA O PERFIL GD

Requisitos de Negócios

Processos de TI



ESTUDO DE CASO SIMULADO



-GI: Gerente de infraestrutura de TI:

- .
 1. Defina uma meta a ser avaliada para Efetividade, Conformidade, Disponibilidade e Confiabilidade.
 2. Liste os itens de infraestrutura que precisarão ser integrados/configurados/instalados e perfis de pessoas que você empregará no trabalho de estimativa, entrega e gerenciamento da infra.
 3. Liste as principais macro atividades que serão desempenhadas na estimativa, desenvolvimento e entrega da infra.

REQUISITOS PARA O PERFIL GI

Requisitos de Negócios

Ambiente da aplicação operacional

Ambiente on line de 7h a 22h em dias úteis

99% dos processamentos de rotinas agendadas cumprem seus horários de execução

O hardware servidor atende o dimensionamento de memória, processador e disco necessários para a aplicação operar num horizonte de 5 anos

PROCESSOS DE GI (MARCADOS)

Dirigir, Monitorar

Padrões Govern.

Funcionamento do SW com o AD

Fazer o controle digital de licenças de SW

Oferecer SW e BD de licenças e usuários

Projetar gastos com manutenção e atualização de servidor, SGBD e mão-de-obra de operação e suporte

Alinhar, Planejar e Organizar

Manter a infra em funcionamento e app no ar

Arquitetura soluções

Inovação

Portfólio

Orçamento

RH

Ter uma equipe de operadores de infra, analistas de redes e servidores e analistas de suporte

Relações negócio

Acordos e contratos

Fornecedor

Qualidade

Risco

Segurança

Subir e baixar a aplicação, dando janela para manutenções. Realizar backup, limpeza e reorg de banco de dados

Registrar cada ocorrência de indisponibilidade, dúvida de uso ou falha de software com detalhes do demandante e metas de atendimento

Segregar quem pode visualizar licenças

Monitorar ocupação de disco e desempenho de CPU e Memória de servidor

Controles

Entender, Servir, Suportar

Ger. Operação

Incidentes demandas

Ger. Problemas

Continuidade

Segurança

Controles processos

Monitorar e reportar a disponibilidade frente à

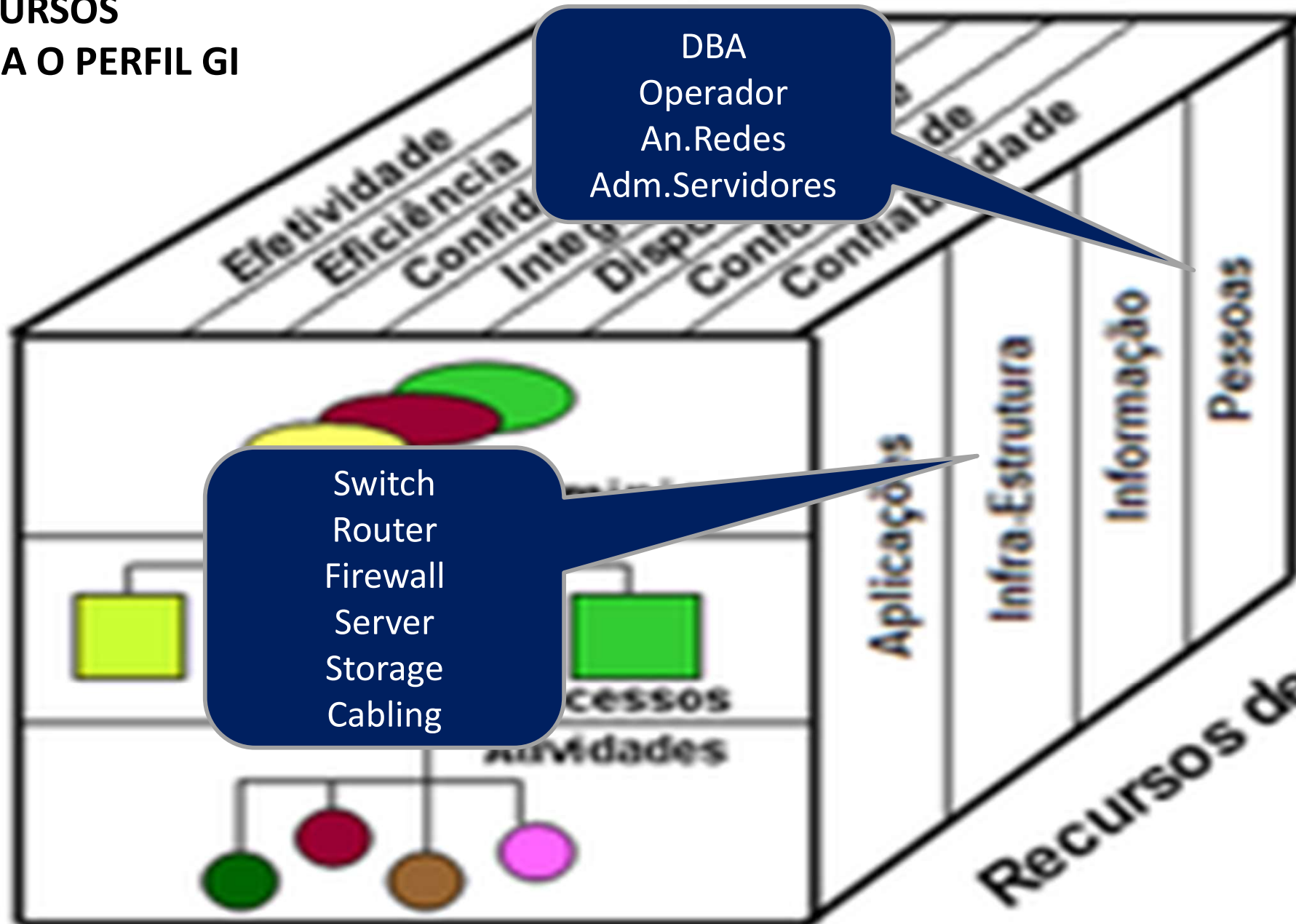
Processos

Atualizar acessos conforme mudanças na equipe de TI

RECURSOS PARA O PERFIL GI

Requisitos de Negócios

Processos de TI



ESTUDO DE CASO SIMULADO



- GS: Gerente de sustentação de aplicações implantadas (suporte e operação):
 1. Defina uma meta a ser avaliada para Efetividade, Eficiência, Conformidade e Disponibilidade.
 2. Liste aplicações, infra e perfis de pessoas que você empregará no trabalho de estimativa de demanda, entrega de serviço e gerenciamento.
 3. Liste as principais macro atividades que serão desempenhadas na estimativa, desenvolvimento e entrega da serviços.

Requisitos de Negócios

REQUISITOS PARA O PERFIL GS

Usuário satisfeito

1º atendimento em até 30 minutos

Atendimento de 8h a 18h em dias úteis

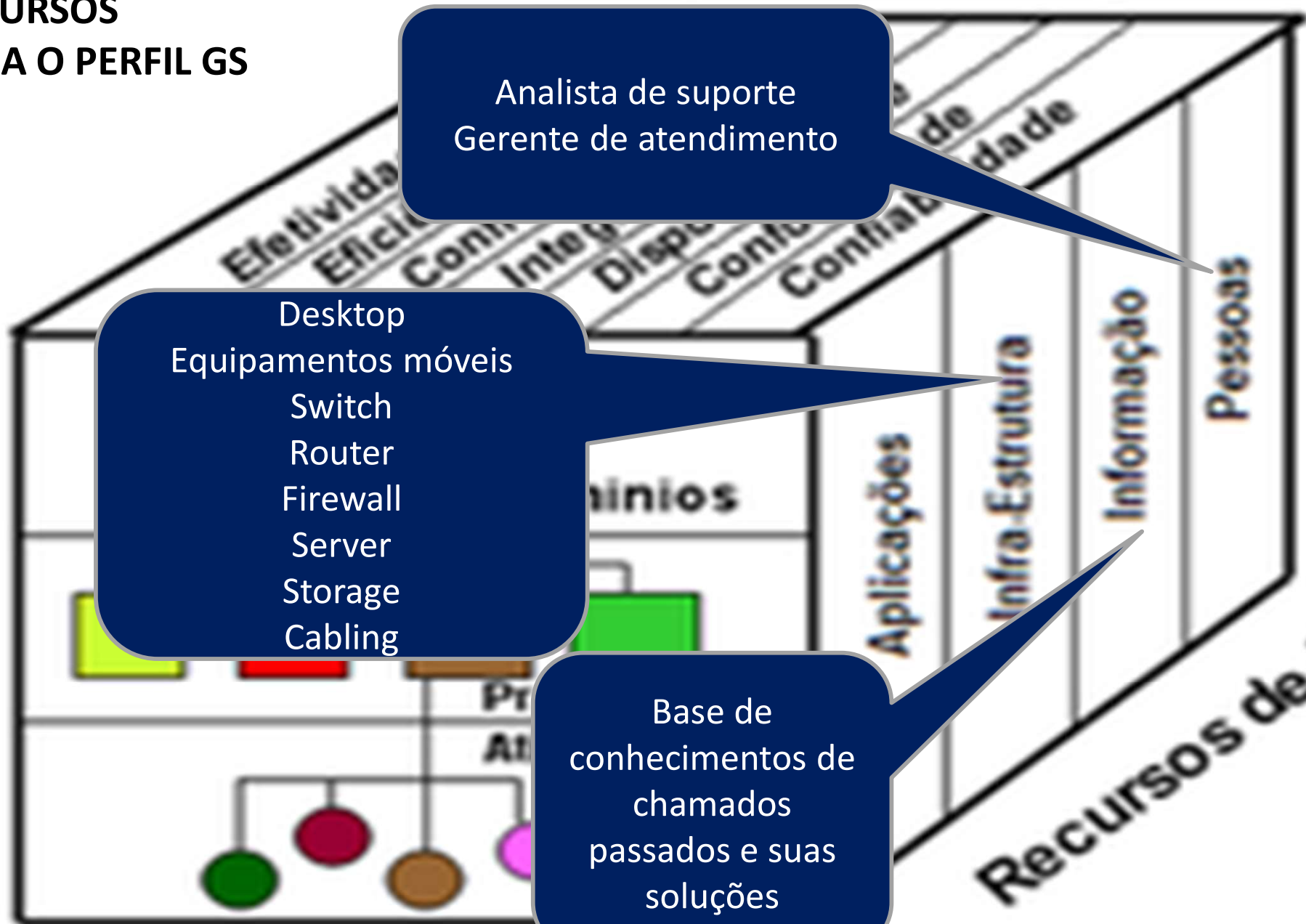
30% dos chamados resolvidos no primeiro contato

O hardware servidor atende o dimensionamento de memória, processador e disco necessários para a aplicação operar num horizonte de 5 anos

RECURSOS PARA O PERFIL GS

Requisitos de Negócios

Processos de TI



Analista de suporte
Gerente de atendimento

Desktop
Equipamentos móveis
Switch
Router
Firewall
Server
Storage
Cabling

Base de
conhecimentos de
chamados
passados e suas
soluções

PROCESSOS DE GS (MARCADOS)

Dirigir, Monitorar

Padrões Govern.

Entrega de valor

Mitigação de riscos

Otimização recursos

Transparência

Alinhar, Planejar e Organizar

Estrutura de TI

Estratégia

Arquitetura soluções

Inovação

Portfólio

Orçamento

RH

Relações negócio

Acordos e contratos

Fornecedor

Qualidade

Risco

Segurança

Dados

Monitorar, Avaliar

Conformidade

Construir, Adquirir, Implementar

Programa e Projetos

Requisitos

Construção SW

Viabilização capacitação

Preparação mudanças

Ger. mudanças

Homologar

Controles

Ger. conhecimento

Ger. componente

Ger. configuração

Entregar, Servir, Suportar

Ger. Operação

Incidentes demandas

Ger. Problemas

Continuidade

Segurança

Controles processos

Contingência

Processes for Management of Enterprise IT