

Curso:	Semestre Letivo / Turno:
Disciplina: Gestão de Infraestrutura em TI	Professor:
Carga Horária:	Período:

Dados de acordo com o Projeto do Curso:

Ementa da disciplina:	Considerar o ambiente completo de TI, que abrange infraestrutura, desenvolvimento de sistemas, implantação, atendimento ao usuário, relacionamento com a alta administração e com a direção da empresa. Envolve decisões sobre terceirização x internalização, compra ou desenvolvimento interno, contratos, níveis de serviço, qualidade, métricas e indicadores. Aborda, de forma sintética, a governança de TI, ficando o detalhe por conta das demais disciplinas.
Objetivos Gerais:	Conhecer os conceitos fundamentais do gerenciamento de serviços em TI; Compreender os objetivos das práticas ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) e estar apto a identificar quais dessas práticas poderiam agregar valor, se implementadas em seu próprio ambiente de TI; Conhecer os fundamentos de Cobit. Entender sobre o escopo e operação de um Service Desk compatível com o ITIL. Ter entendimento sobre os cinco processos operacionais, a função e os cinco processos táticos do ITIL. Entender como é que estes processos contribuem para tornar a organização das TI mais fácil de gerir. Entender como as Melhores Práticas do ITIL podem ajudar o profissional de redes de computadores a gerenciar de forma eficiente uma rede de qualquer complexidade. Aprender as definições mais importantes das Melhores Práticas do ITIL. Conhecer os processos e funções para o Gerenciamento de Serviços de TI, de acordo com o modelo de melhores práticas. Compreender a função e o relacionamento dos processos para gerenciamento de serviços. Conhecer as melhores práticas para entrega e suporte a serviços de TI. Identificar as ações necessárias, considerando as práticas ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) para melhoria de processos internos. Empregar as recomendações Cobit na gestão de TI. Empregar as práticas ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) no gerenciamento de rede. Utilizar adequadamente o jargão normalizado e adotado mundialmente. Determinar papéis e responsabilidades baseando-se no modelo de referência ITIL. Programar as melhores práticas do ITIL™ (Information Technology Infrastructure Library) no gerenciamento de um ambiente de TI. Identificar dentro dos cinco processos qual é o mais adequado na gestão da infra-estrutura de uma rede.
Conteúdo:	1 – Estratégias de Serviço 2 – Desenho de Serviço 3 – Transição de Serviço 4 – Operação de Serviço 5 – Melhoria Contínua
Bibliografia Básica:	WOLTON, Dominique. INTERNET, E DEPOIS? Porto Alegre: Sulina, 2003. LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS. São Paulo: Prentice Hall, 2007. ZION, Master. UNIVERSIDADE ESPIONAGEM DIGITAL. São Paulo: Digerati Books, 2007.
Bibliografia Complementar:	BARONE, Dante. SOCIEDADES ARTIFICIAIS. Porto Alegre: Bookman, 2002 PAESANI, Líliliana Minardi. Direito de Informática: comercialização e desenvolvimento internacional do software. 2. ed. São Paulo: Atlas. 1999. MASIERO, Paulo Cesar. Ética em computação. São Paulo: Editora, 2000.
CrITÉrios de Avaliação:	1º Bimestre – Avaliação Escrita Individual (60%) + Trabalho de Pesquisa em grupo (20%)+ Prova Qualis (20%) 2º Bimestre – Avaliação Escrita Individual (60%) + Trabalho de Pesquisa e seminário (40%) + Média Final = (Nota 1+Nota 2)/2

Data:	Assinatura do Professor:	Assinatura do Coordenador:
--------------	---------------------------------	-----------------------------------

Programação Aula a Aula

Aulas	Objetivos / Conteúdo
Semana 01	Aula Inicial
Semana 02	Geração de Estratégia
Semana 03	Gerenciamento Financeiro
Semana 04	Gerenciamento de Portfólio de Serviço
Semana 05	Gerenciamento da Demanda
Semana 06	Gerenciamento da Capacidade
Semana 07	Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI
Semana 08	Gerenciamento da Disponibilidade
Semana 09	Avaliação P1
Semana 10	Gerenciamento de Fornecedor
Semana 11	Gerenciamento do Nível de Serviço
Semana 12	Gerenciamento de Mudança
Semana 13	Gerenciamento de Acesso
Semana 14	Gerenciamento de Incidente
Semana 15	Gerenciamento de Problema
Semana 16	Processo de Melhoria em 7 Etapas
Semana 17	Avaliação P2
Semana 18	Simulado para prova
Semana 19	Prova Substitutiva.
Semana 20	Exame.