

GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Ementa

Conceitos sobre serviços de TI e sua gestão. Identificação e definição de serviços de TI e sua relação com o acordo de nível de serviço (SLA), quando formalizado. Catálogo de serviços de TI. Papéis e responsabilidades sobre os envolvidos na prestação e contratação de um serviço de TI. Norma ISO 20.000 e principais pontos relacionados aos serviços de TI. Impacto na gestão dos serviços de TI.

Plano de Aula

1. Introdução à gestão de serviços de TI
2. Estratégia do serviço
3. Desenho e transição do serviço
4. Operação e melhoria contínua
5. Normas e modelos complementares

Bibliografia

BOAR, B. Tecnologia da informação: a arte do planejamento estratégico.

São Paulo: Berkeley, 2002.

BON, J. V. ITIL: guia de referência 2011. Rio de Janeiro: Elsevier,

2012.

COUGO, P. S. ITIL: guia de implantação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

FERNANDES, A. A. ABREU, V. F. Implantando a Governança de TI. São Paulo:

Brasport, 2014

FREITAS, M. A. dos S. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI.

Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

HINTZBERGEN, J.; HINTZBERGEN K. Fundamentos de Segurança da Informação:

com Base na ISO 27001 e na ISO 27002 . São Paulo: Brasport, 2018.

MANOEL, S. S. Governança de Segurança da Informação: como criar oportunidades para o seu negócio. São Paulo: Brasport, 2014.

MOLINARO, L. F. R.; RAMOS, K. H. C. Gestão de Tecnologia da Informação: governança de TI. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

ROSSETI, J. P.; ANDRADE, A. Governança Corporativa: fundamentos, desenvolvimento e tendências. 7. ed. São Paulo, Atlas, 2014.

SOULA, J. M. F. ISO/IEC 20000: gerenciamento de serviços de tecnologia da informação. São Paulo: Brasport, 2013.