



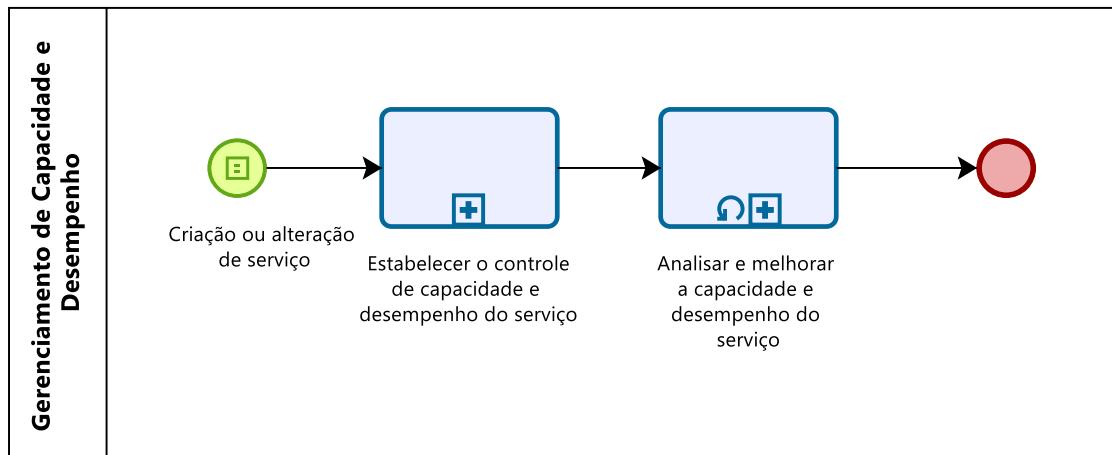
Gestão de capacidade e desempenho

Bizagi Modeler

Índice

GESTÃO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 VISÃO GERAL DO PROCESSO	3
1.1 GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO.....	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1 Estabelecer o controle de capacidade e desempenho do serviço	4
1.1.1.2 Analisar e melhorar a capacidade e desempenho do serviço.....	4
2 SUBPROCESSOS.....	6
2.1 ESTABELECER O CONTROLE DE CAPACIDADE E DESEMPENHO DO SERVIÇO.....	7
2.1.1 Elementos do processo	7
2.1.1.1 Identificar os requisitos de capacidade e desempenho do serviço	7
2.1.1.2 Acordar os requisitos de capacidade e desempenho do serviço	7
2.1.1.3 Determinar os requisitos de medição da capacidade e desempenho	7
2.1.1.4 Necessidades de negócio	8
2.1.1.5 Requisitos de nível de serviço.....	8
2.1.1.6 Requisitos de capacidade e desempenho acordados	8
2.1.1.7 Template de relatório de capacidade e desempenho.....	8
2.1.1.8 Requisitos de medição de capacidade e desempenho	8
2.2 ANALISAR E MELHORAR A CAPACIDADE E DESEMPENHO DO SERVIÇO	9
2.2.1 Elementos do processo	9
2.2.1.1 Periodicamente	9
2.2.1.2 Conforme necessidade	9
2.2.1.3 Registros de incidente.....	9
2.2.1.4 Dados de monitoramento	9
2.2.1.5 Relatório de capacidade e desempenho	9
2.2.1.6 Plano de gerenciamento de capacidade e desempenho	10
2.2.1.7 Registros de problema.....	10

1 Visão geral do processo



Powered by
 **bizagi Modeler**

Versão:

1.0

Autor:

025951890906

1.1 Gerenciamento de Capacidade e Desempenho

Descrição

O gerenciamento de capacidade e performance tem por objetivo assegurar que os serviços providos atendam os níveis esperados e acordados de desempenho e satisfaçam a demanda atual e futura de modo economicamente efetivo.

1.1.1 Elementos do processo

1.1.1.1 **Estabelecer o controle de capacidade e desempenho do serviço**

Descrição

Este subprocesso consiste na captura dos requisitos de negócio, avaliação do impacto nos componentes de serviço e definição das métricas de capacidade e desempenho.

Processo

Subprocessos - Estabelecer o controle de capacidade e desempenho do serviço

1.1.1.2 **Analisar e melhorar a capacidade e desempenho do serviço**

Descrição

Estes subprocesso trata da coleta e monitoramento dos indicadores, bem como do planejamento de ações corretivas nos casos de estouro dos limites de controle.

Tipo de loop

Padrão

Máximo ciclo

0

Tempo de teste

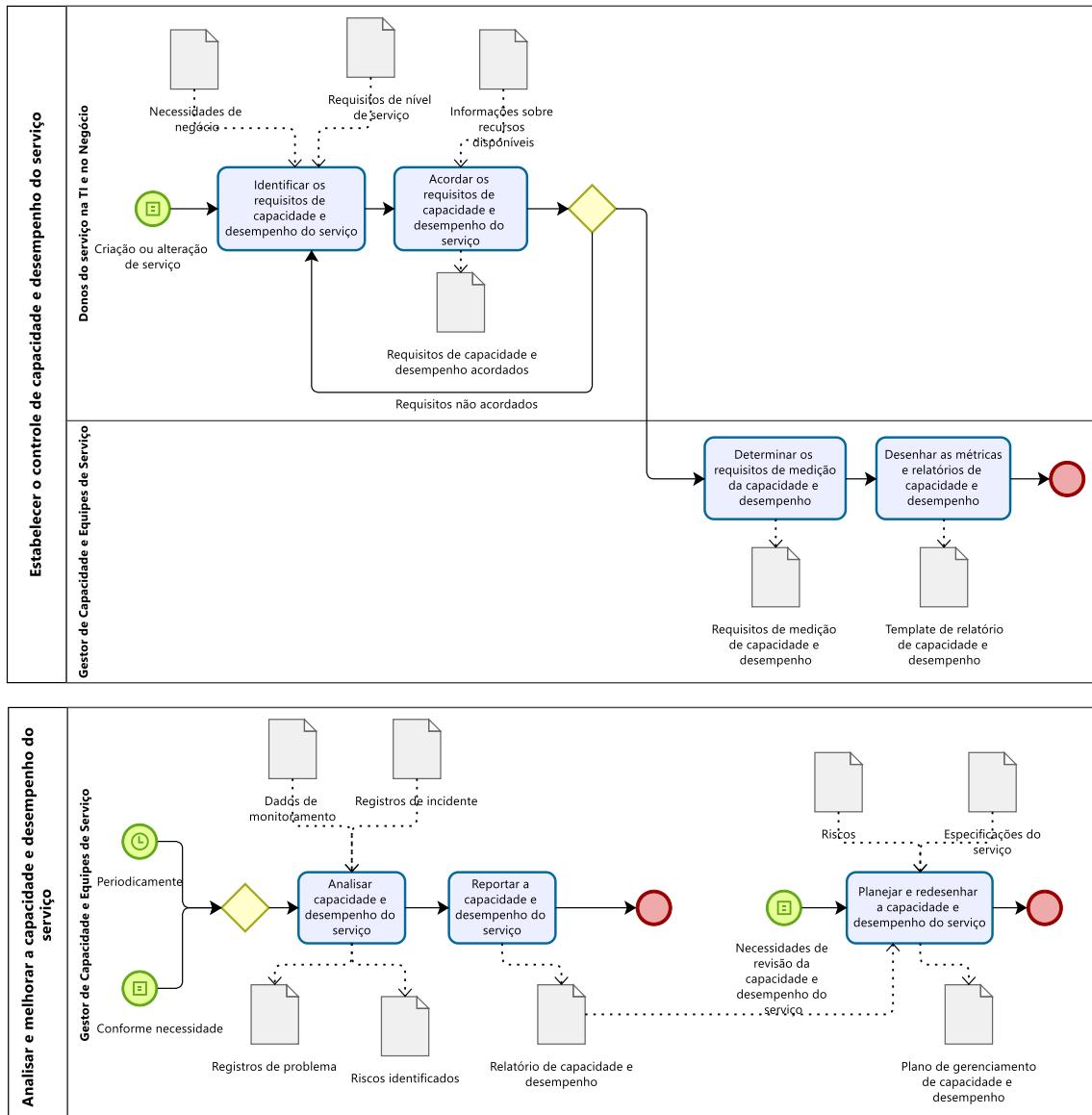


Depois

Processo

[Subprocessos - Analisar e melhorar a capacidade e desempenho do serviço](#)

2 Subprocessos



Versão:

1.0

Autor:

025951890906

2.1 Estabelecer o controle de capacidade e desempenho do serviço

2.1.1 Elementos do processo

2.1.1.1 *Identificar os requisitos de capacidade e desempenho do serviço*

Descrição

Nesta etapa são identificadas as necessidades de negócio relacionadas à disponibilidades do serviço.

Esta etapa é disparada quando novo serviço é criado ou sofre modificações significativas.

2.1.1.2 *Acordar os requisitos de capacidade e desempenho do serviço*

Descrição

Análise dos requisitos identificados e avaliação da possibilidade de que sejam atendidos e com quais recursos.

Nesta etapa os requisitos de disponibilidade são acordados, firmando-se o compromisso de atendimento.

Caso necessário serão produzidos planejamentos para adequação.

Em caso de necessidade, os requisitos serão reavaliados.

2.1.1.3 *Determinar os requisitos de medição da capacidade e desempenho*

Descrição

O objetivo desta tarefa é determinar como as informações dos serviços serão acompanhadas e reportadas.

2.1.1.4 **Necessidades de negócio**

Descrição

Informações complementares para definição da disponibilidade requerida do serviço

2.1.1.5 **Requisitos de nível de serviço**

Descrição

Requisitos definidos para o serviço junto ao cliente

2.1.1.6 **Requisitos de capacidade e desempenho acordados**

Descrição

Definição dos períodos de disponibilidade acordados, indicadores e critérios de medição

2.1.1.7 **Template de relatório de capacidade e desempenho**

Descrição

Definição do formato do relatório de disponibilidade.

2.1.1.8 **Requisitos de medição de capacidade e desempenho**

Descrição

Definição de como a disponibilidade, a indisponibilidade e interrupções serão contabilizadas

2.2 Analisar e melhorar a capacidade e desempenho do serviço

2.2.1 Elementos do processo

2.2.1.1 *Periodicamente*

Descrição

Mensalmente, ou conforme acordado para o serviço

2.2.1.2 *Conforme necessidade*

Descrição

Para atender necessidade relativas ao planejamento, gestão de riscos, problemas ou demais análises relativas ao serviço

2.2.1.3 *Registros de incidente*

Descrição

Dados de incidentes que impactaram a disponibilidade do serviço

2.2.1.4 *Dados de monitoramento*

Descrição

Dados obtidos das ferramentas de monitoramento (Grafana, Zabbix, ferramentas específicas ao serviço, etc)

2.2.1.5 *Relatório de capacidade e desempenho*

Descrição

Relatório de indicadores de disponibilidade do serviço

2.2.1.6 **Plano de gerenciamento de capacidade e desempenho**

Descrição

Plano de ações contendo iniciativas de melhoria da disponibilidade

2.2.1.7 **Registros de problema**

Descrição

Ocorrências que afetam a disponibilidade e necessitam de análise e medidas de mitigação