



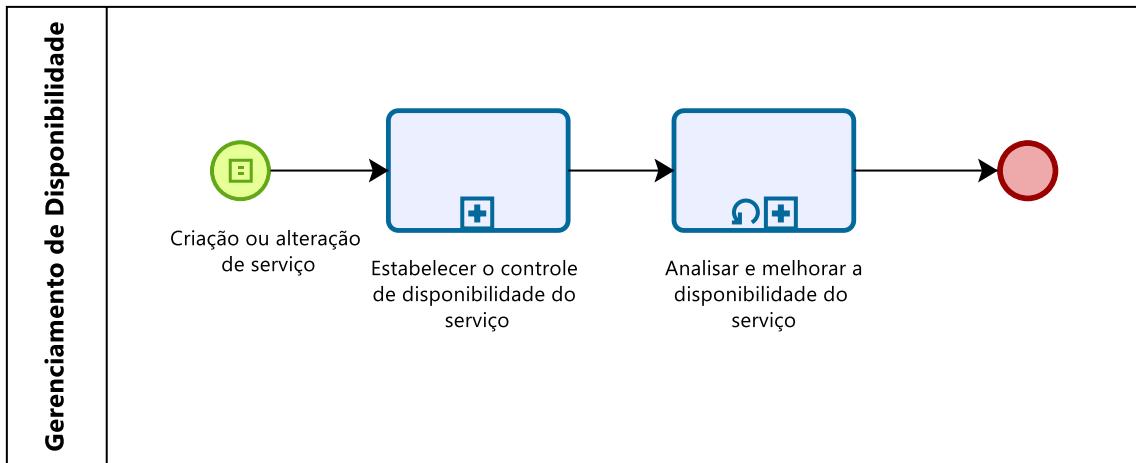
# Gestão de disponibilidade

## Bizagi Modeler

## Índice

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

## 1 Visão geral do processo



Powered by  
 **Modeler**

**Versão:**

1.0

**Autor:**

025951890906

## 1.1 Gerenciamento de Disponibilidade

**Descrição**

O gerenciamento de disponibilidade tem por objetivo assegurar que os serviços providos atendam ou excedam os requisitos de negócio com economicidade através da definição, análise, planejamento, medição e melhoria da disponibilidade através da infraestrutura, processos, ferramentas e papéis.

### 1.1.1 Elementos do processo

#### 1.1.1.1 **Estabelecer o controle de disponibilidade do serviço**

**Descrição**

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

**Processo**Subprocessos - Estabelecer o controle de disponibilidade do serviço

#### 1.1.1.2 **Analisar e melhorar a disponibilidade 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



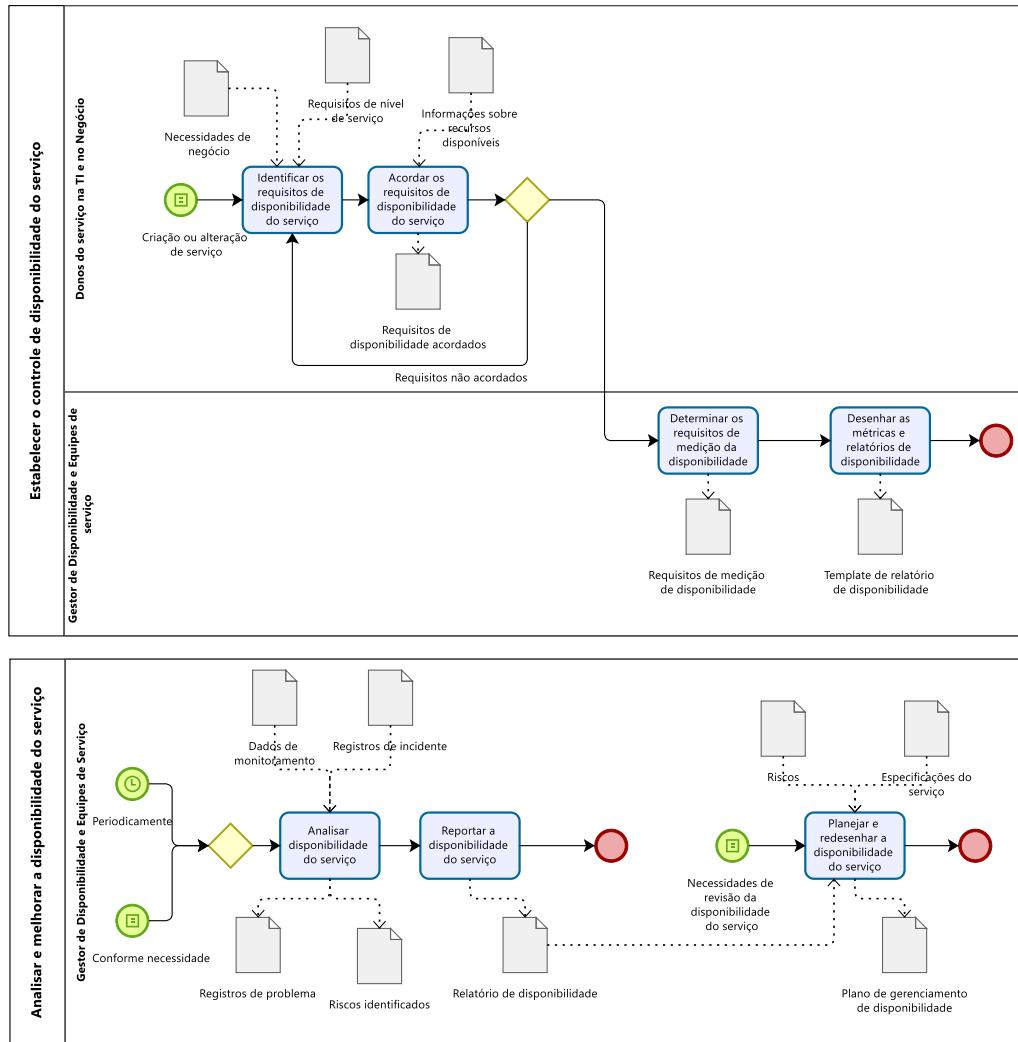
### Tempo de teste

Depois

### Processo

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

## 2 Subprocessos



**Versão:**

1.0

**Autor:**

025951890906

## 2.1 Estabelecer o controle de disponibilidade do serviço

### 2.1.1 Elementos do processo

#### 2.1.1.1 *Identificar os requisitos de disponibilidade 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 disponibilidade 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 disponibilidade*

**Descrição**

O objetivo desta tarefa é determinar como as interrupções de serviços serão acompanhadas e reportadas. os critérios são definidos com base na

#### 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 disponibilidade acordados*

##### **Descrição**

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

#### 2.1.1.7 *Template de relatório de disponibilidade*

##### **Descrição**

Definição do formato do relatório de disponibilidade.

#### 2.1.1.8 *Requisitos de medição de disponibilidade*

##### **Descrição**

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

## 2.2 Analisar e melhorar a disponibilidade 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 necessidades 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 disponibilidade**

#### **Descrição**

Relatório de indicadores de disponibilidade do serviço

### 2.2.1.6 **Plano de gerenciamento de disponibilidade**

#### **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

