


















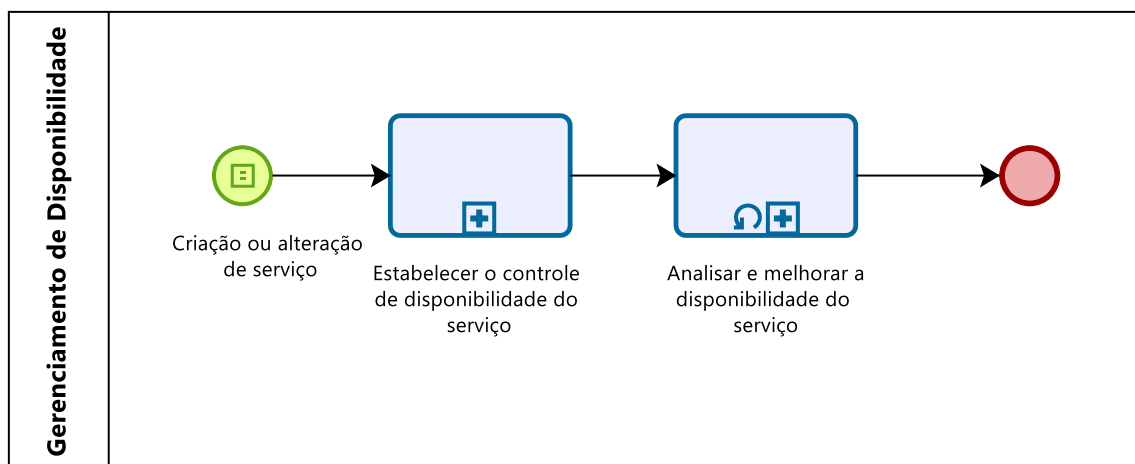
Gestão de disponibilidade

Bizagi Modeler

Índice

GESTÃO DE DISPONIBILIDADE	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 VISÃO GERAL DO PROCESSO	3
1.1 GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE.....	4
1.1.1 Elementos do processo	4
1.1.1.1  Estabelecer o controle de disponibilidade do serviço	4
1.1.1.2  Analisar e melhorar a disponibilidade do serviço	4
2 SUBPROCESSOS.....	6
2.1 ESTABELECER O CONTROLE DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	7
2.1.1 Elementos do processo	7
2.1.1.1  Identificar os requisitos de disponibilidade do serviço	7
2.1.1.2  Acordar os requisitos de disponibilidade do serviço.....	7
2.1.1.3  Determinar os requisitos de medição da disponibilidade.....	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 disponibilidade acordados	8
2.1.1.7  Template de relatório de disponibilidade	8
2.1.1.8  Requisitos de medição de disponibilidade.....	8
2.2 ANALISAR E MELHORAR A DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	8
2.2.1 Elementos do processo	8
2.2.1.1  Periodicamente	8
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 disponibilidade	9
2.2.1.6  Plano de gerenciamento de disponibilidade	9
2.2.1.7  Registros de problema.....	9

1 Visão geral do processo



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

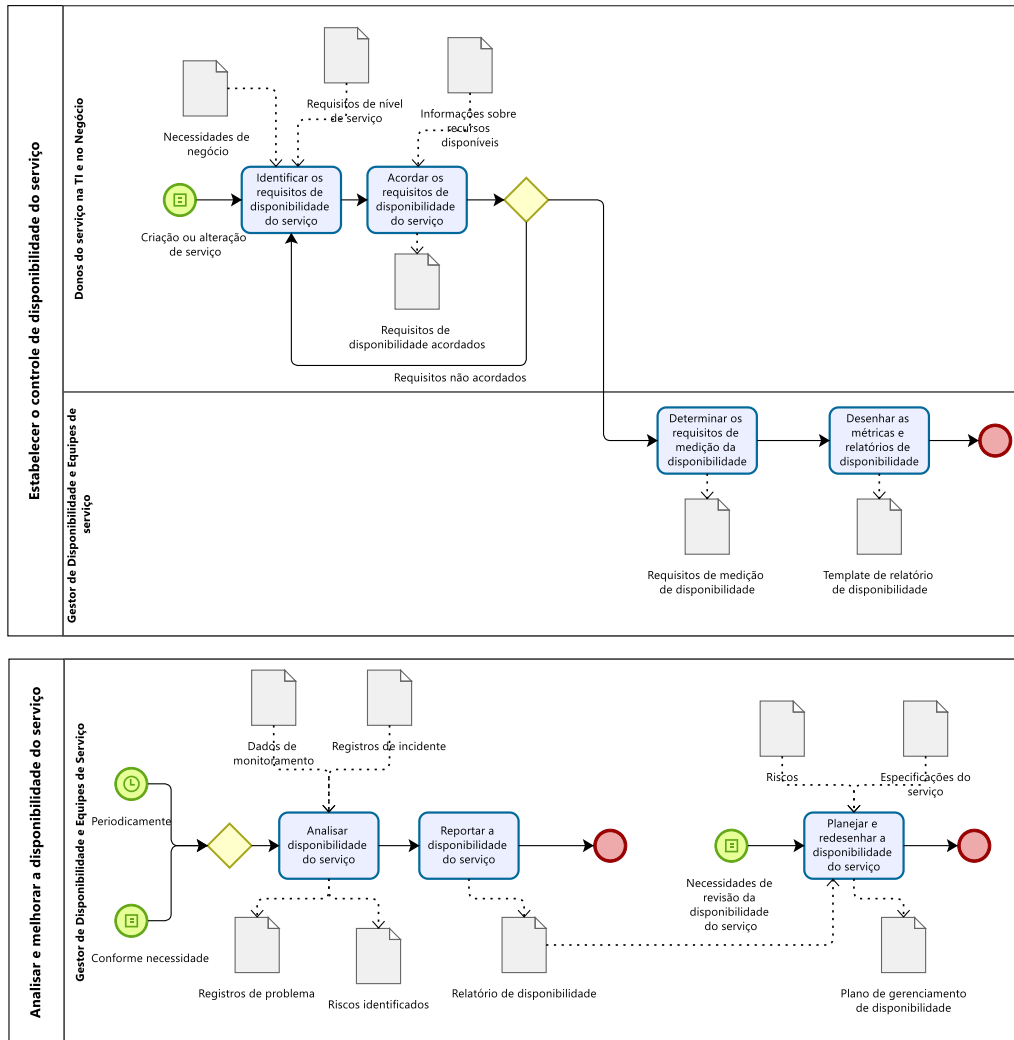
Tempo de teste

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 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 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

