














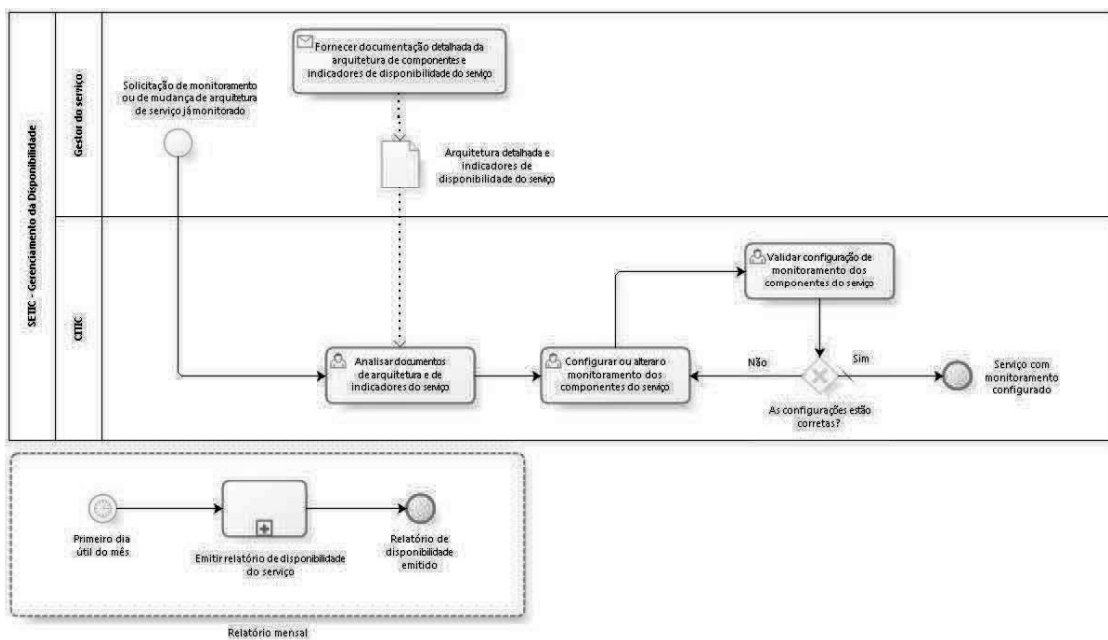
Disponibilidade

Bizagi Modeler

Índice

DISPONIBILIDADE	1
BIZAGI MODELER	1
1 FLUXO GERAL	4
1.1 SETIC - GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE	5
1.1.1 Elementos do processo	5
1.1.1.1  Solicitação de monitoramento ou de mudança de arquitetura de serviço já monitorado	5
1.1.1.2  Analisar documentos	5
1.1.1.3 de arquitetura e de indicadores do serviço.....	5
1.1.1.4  Configurar ou alterar o monitoramento dos componentes do serviço 5	5
1.1.1.5  Serviço com monitoramento configurado.....	5
1.1.1.6  Arquitetura detalhada e indicadores de disponibilidade do serviço	6
1.1.1.7  Validar configuração de monitoramento dos componentes do serviço 6	6
1.1.1.8  As configurações estão corretas?.....	6
1.1.1.9  Fornecer documentação detalhada da	6
1.1.1.10 arquitetura de componentes e.....	6
1.1.1.11 indicadores de disponibilidade do serviço	6
1.2 PROCESSO PRINCIPAL.....	7
1.3 GESTOR DO SERVIÇO	7
1.4 CITIC	7
2 EMITIR RELATÓRIO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	8
2.1 RELATÓRIOS DE DISPONIBILIDADE E DE INCIDENTES RELACIONADOS AO SERVIÇO.....	9
2.1.1 Elementos do processo	9
2.1.1.1  Coletar os índices de disponibilidade nas ferramentas de monitoramento	9
2.1.1.2  Analisar as causas dos incidentes relacionados aos serviços que estiverem abaixo dos índices de disponibilidade definidos	9
2.1.1.3  Emitir relatório de disponibilidade do serviço	9
2.1.1.4  Relatório de disponibilidade emitido	10
2.1.1.5  Relatório de disponibilidade do serviço	10

1 FLUXO GERAL



Versão: 1.0

Autor: fernandomarcos

1.1 SETIC - GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Solicitação de monitoramento ou de mudança de arquitetura de serviço já monitorado

Descrição

Requisição para configuração de monitoramento de disponibilidade do serviço.

1.1.1.2 Analisar documentos

1.1.1.3 de arquitetura e de indicadores do serviço

Descrição

Objetivo:

Compreender quais são os itens de configuração que compõem o serviço, suas interdependências e os indicadores de disponibilidade relacionados.

1.1.1.4 Configurar ou alterar o monitoramento dos componentes do serviço

Descrição

Objetivo:

Preparar o ambiente de monitoramento para que seja capaz de medir a disponibilidade dos itens de configuração que compõem o serviço.

1.1.1.5 Serviço com monitoramento configurado

Descrição

Término mensal da análise da disponibilidade do período.

1.1.1.6  **Arquitetura detalhada e indicadores de disponibilidade do serviço**

Descrição

Arquitetura detalhada do serviço

1.1.1.7  **Validar configuração de monitoramento dos componentes do serviço**

Descrição

Objetivo:

Validar que as configurações do ambiente de monitoramento estão corretas e abrangem todos os itens que compõem o serviço.

1.1.1.8  **As configurações estão corretas?**

Descrição

Analisar necessidade de correção no monitoramento do serviço

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

1.1.1.9  **Fornecer documentação detalhada da**

1.1.1.10 **arquitetura de componentes e**

1.1.1.11 **indicadores de disponibilidade do serviço**

Descrição

Objetivo:

Permitir que sejam identificados todos os itens de configuração que compõem o serviço e que precisam ser monitorados.

Implementação

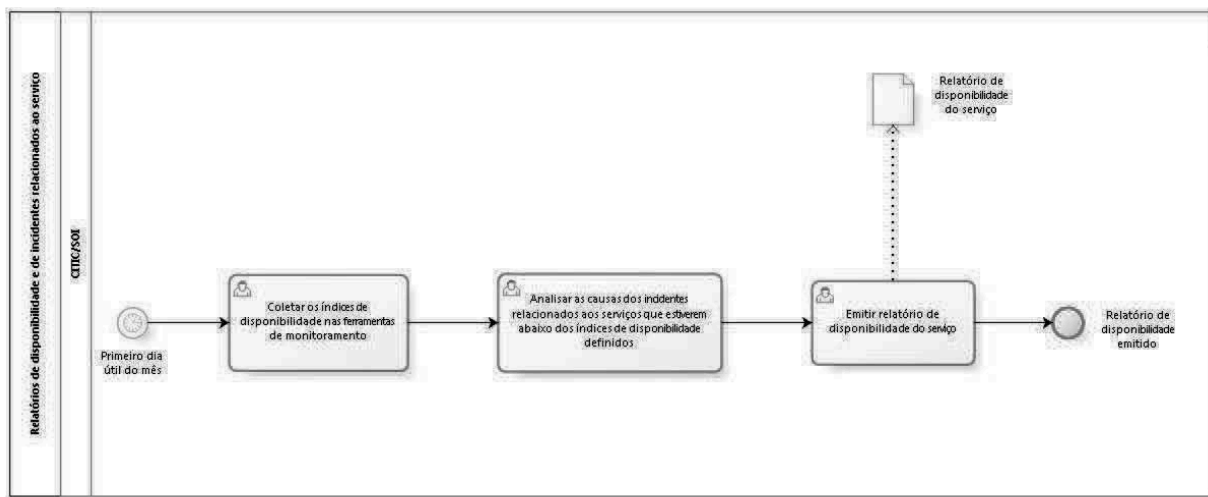
Serviço Web

1.2 PROCESSO PRINCIPAL

1.3 GESTOR DO SERVIÇO

1.4 CITIC

2 EMITIR RELATÓRIO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO



Versão: 1.0

Autor: fernandomarcos

2.1 RELATÓRIOS DE DISPONIBILIDADE E DE INCIDENTES RELACIONADOS AO SERVIÇO

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1  Coletar os índices de disponibilidade nas ferramentas de monitoramento

Descrição

Objetivo:

Obter os valores medidos pela ferramenta de monitoria no período.

2.1.1.2  Analisar as causas dos incidentes relacionados aos serviços que estiverem abaixo dos índices de disponibilidade definidos

Descrição

Objetivo:

Analisar a detecção dos incidentes que causaram a indisponibilidade, o diagnóstico, reparo, recuperação e restauração do serviço com as áreas responsáveis.

2.1.1.3  Emitir relatório de disponibilidade do serviço

Descrição

Objetivo:

Disponibilizar ao gestor do serviço o relatório de disponibilidade do serviço monitorado.

2.1.1.4  **Relatório de disponibilidade emitido**

Descrição

Término da emissão do relatório

2.1.1.5  **Relatório de disponibilidade do serviço**

Descrição

Relatórios de disponibilidade e de incidentes relacionados ao serviço