



# Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

| Versão | Descrição              | Data       | Responsável |
|--------|------------------------|------------|-------------|
| 1.0    | Versão de criação      | 01/02/2024 | SSSB        |
| 1.1    | Revisão do modelo BPMN | 13/05/2024 | SSSB        |
|        |                        |            |             |

## 1. Introdução

Este documento tem por objetivo apresentar as características do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade.

## 2. Objetivos

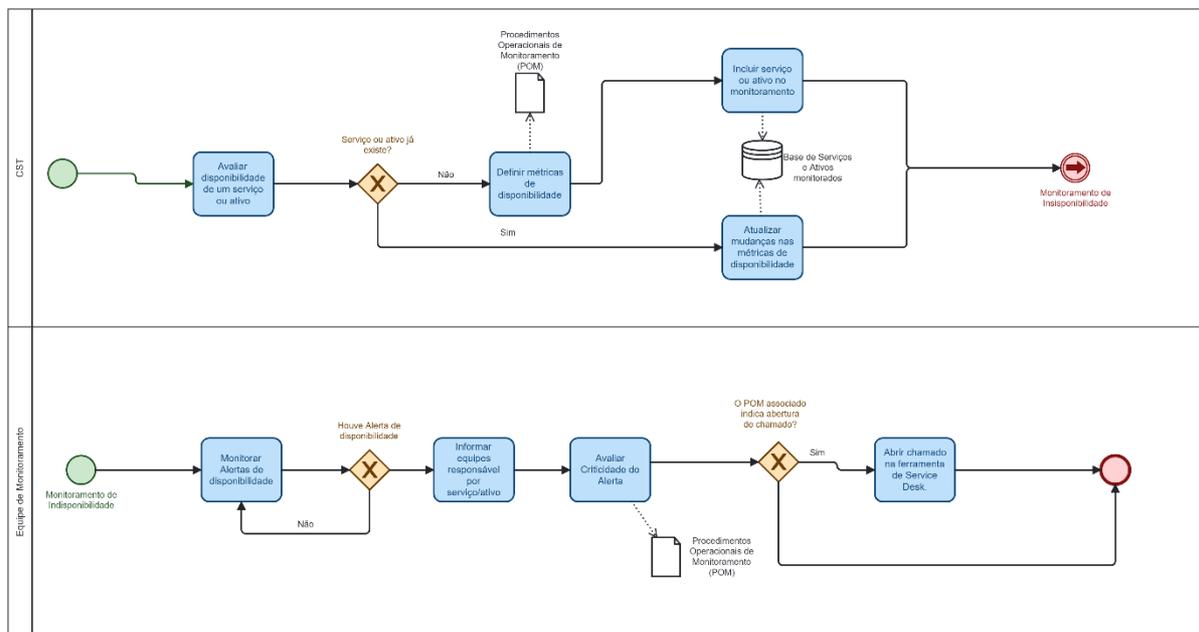
Garantir que a disponibilidade de serviços de TI atenda às orientações dispostas nas resoluções e normativos deste tribunal.

## 3. O processo de gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade é composto pelas tarefas:

- a) Avaliar disponibilidade de um serviço ou ativo.
- b) Definir métricas de disponibilidade.
- c) Atualizar base de ativos monitorados.
- e) Monitorar Disponibilidade;



## 4. Desenho do Processo.



## 5. Responsabilidades

| Setor Responsável | Data       |
|-------------------|------------|
| CST               | 01/02/2024 |
|                   |            |

## 6. Indicadores de disponibilidade

| Indicador                                      | Definição  | Importância   | Fórmula de Cálculo   |
|--|--|---|--|
| <b>Tempo de Inatividade (Downtime). Zabbix</b> | Total de tempo que o serviço ou sistema esteve indisponível.   | Mede diretamente a indisponibilidade e seu impacto nos negócios.                        | Soma total dos períodos de indisponibilidade em um período específico. |
| <b>Número de Incidentes. Zabbix</b>            | Quantidade total de incidentes de indisponibilidade ocorridos. | Indica a frequência dos problemas e ajuda a identificar padrões ou áreas problemáticas. | Contagem total de incidentes registrados.                              |



|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <b>Tempo Médio de Resolução (MTTR) (Em implementação)</b> | Tempo médio necessário para resolver um incidente.               | Avalia a eficácia da equipe de suporte em resolver problemas rapidamente. | Soma do tempo de resolução de todos os incidentes / Número total de incidentes. |
| <b>Tempo Médio entre Falhas (MTBF) (Em implementação)</b> | Tempo médio entre um incidente de indisponibilidade e o próximo. | Mede a confiabilidade dos sistemas e serviços.                            | Tempo total de operação / Número de falhas.                                     |

## 7. Tarefas

### Definir métricas de Disponibilidade

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Descrição:</b>   | Estabelecer os parâmetros relacionados à disponibilidade do novo serviço ou ativo e atualizar na ferramenta |
| <b>Papéis:</b>      | CST   |
| <b>Entradas:</b>    | Serviço/Ativo   |
| <b>Saídas:</b>      | Disponibilidade de serviços ou ativos atualizada  |
| <b>Atividades:</b>  | Determinar os parâmetros necessários relacionados ao serviço/ativo e registrar na ferramenta.               |
| <b>Ferramentas:</b> | Zabbix  |

### Monitorar Disponibilidade

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Descrição:</b> | Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura                 |
| <b>Papéis:</b>    |  |
| <b>Entradas:</b>  | Início da monitoração  |
| <b>Saídas:</b>    | Registros de disponibilidades e incidentes na ferramenta de monitoramento. |



|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Atividades:</b>  | Monitorar se a disponibilidade dos serviços e recursos está dentro dos parâmetros estabelecidos |
| <b>Ferramentas:</b> | Zabbix  |

## 8. Revisão.

As revisões deste documento devem ser feitas periodicamente ou a cada correção ou mudança necessária para a melhoria do processo.