



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

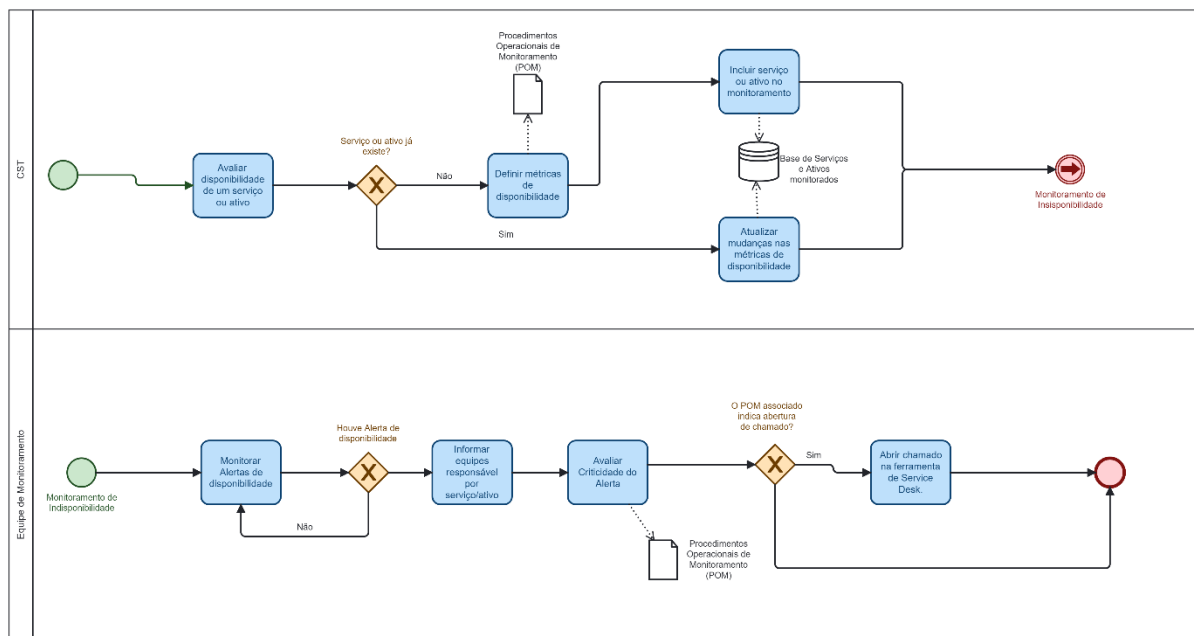
Garantir que a disponibilidade de serviços de TI atenda às orientações dispostas nas resoluções e normativos deste tribunal.

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
Tempo de Inatividade (Downtime). Zabbix	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.
Número de Incidentes. Zabbix	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.



Tempo Médio de Resolução (MTTR) (Em implementação)	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.
Tempo Médio entre Falhas (MTBF) (Em implementação)	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

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

Monitorar Disponibilidade

Descrição:	Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura
Papéis:	
Entradas:	Início da monitoração
Saídas:	Registros de disponibilidades e incidentes na ferramenta de monitoramento.



Atividades:	Monitorar se a disponibilidade dos serviços e recursos está dentro dos parâmetros estabelecidos
Ferramentas:	Zabbix

8. Revisão.

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