

- Os serviços de TI são administrados para atingir objetivos específicos de disponibilidade
- Melhoria da qualidade do serviço, pois está mais controlado

- Menor necessidade de suporte reativo a problemas
- Menor custo de manutenção e tempo de queda
- Os recursos de TI são utilizados com maior eficiência

Estabelecendo a linguagem no Gerenciamento de Disponibilidade - Conceitos

Nesta seção estabeleceremos uma linguagem comum de termos utilizados no Gerenciamento de Disponibilidade.

- **Disponibilidade:** Capacidade do serviço ou componente para executar a sua função em um período determinado de tempo
- **Confiabilidade:** Nível de resistência desenhada e construída na infra-estrutura
- **Facilidade de Manutenção:** Habilidade para restaurar ou manter em operação os componentes
- **Segurança:** Confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados associados a um serviço
- **Facilidade de Serviço:** Facilidade em fornecer serviço ou manutenção por terceiros
- **Funções Vitais do Negócio:** Reflete os elementos críticos dos processos do negócio suportados por TI
- **Usuário:** Consumidor do serviço de TI
- **Gerente de disponibilidade:** Responsável pelo cumprimento e continuidade do processo de gerenciamento de disponibilidade.

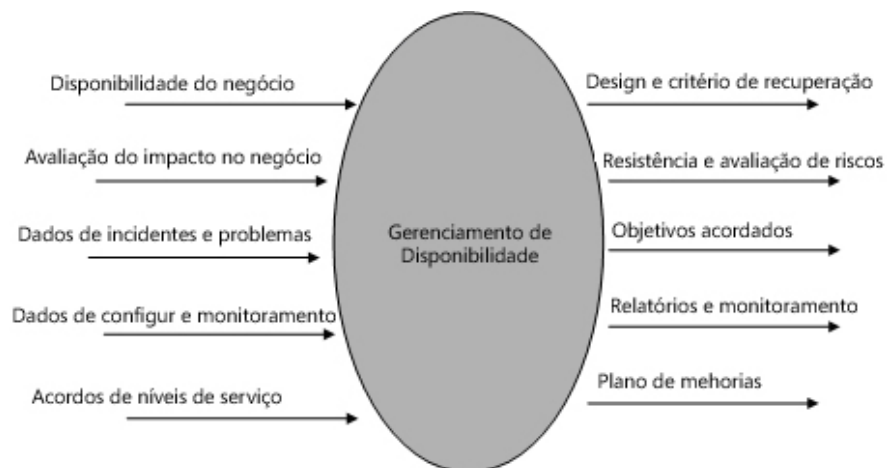
Atividades do processo de Gerenciamento de Disponibilidade

A disponibilidade dos componentes da infra-estrutura que entrega os serviços de TI ao negócio e seus usuários finais é influenciado por:

- Complexidade da infra-estrutura de TI e do desenho do serviço
- Confiabilidade dos componentes da infra-estrutura e ambiente
- Capacidade da organização de suporte de TI, para manter a operação
- Níveis de qualidade e manutenção proporcionados pelos provedores



As entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Disponibilidade são representadas na seguinte figura:



Como parte das atividades do processo, é necessário realizar o cálculo da disponibilidade através do seguinte cálculo:

Cálculo da Disponibilidade

$$\% \text{ Disponibilidade} = \frac{TAS - TC}{TAS} \times 100$$

$$TAS - TC = (40 - 1)/40 \times 100$$

$$= 97.5\%$$

TAS = Tempo acordado de serviço

TC = Tempo de falha durante TAS

Esta informação é necessária para ajudar a formular os objetivos de disponibilidade dos componentes de TI e dos serviços, além disso, este cálculo pode ser utilizado como entrada de qualquer ferramenta de modelagem de disponibilidade.

A porcentagem de disponibilidade de cada componente de TI dentro da infra-estrutura total pode ser diferente e é necessário realizar um cálculo que mostre a disponibilidade total da infra-estrutura.

Para entregar os níveis de disponibilidade requerida para um serviço de TI é necessário focar todos os componentes da infra-estrutura de TI desenhados para apoiar o serviço. A disponibilidade de cada componente influi na disponibilidade total oferecida pela infra-estrutura.

As atividades do processo de Gerenciamento de Disponibilidade são as seguintes:

- Determinar requisitos de disponibilidade
- Gerar o plano de disponibilidade
- Implantar as melhorias de disponibilidade
- Monitorar a disponibilidade
- Informar e pesquisar exceções

Determinar requisitos de disponibilidade

É necessário identificar os requisitos do negócio relativos à disponibilidade dos serviços de TI, tanto para os serviços existentes quanto para os que estão em desenvolvimento. Isto deve ser realizado através da negociação com o negócio, sendo possível ter a perspectiva do negócio e do usuário.

Geração do plano de disponibilidade

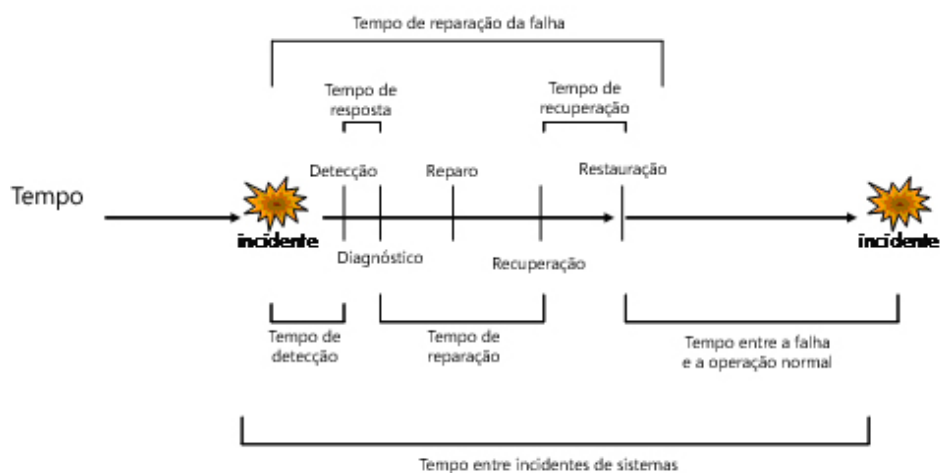
Após a definição dos requerimentos de disponibilidade, o processo de Gerenciamento de Disponibilidade revisa a capacidade da infra-estrutura atual para determinar como realizar as medições de disponibilidade. Onde forem necessárias melhorias na infra-estrutura para suporte de requerimentos de disponibilidade, o processo desenvolverá e realizará a manutenção do Plano de Disponibilidade, detalhando as melhorias necessárias.

O plano de disponibilidade deve ser desenvolvido com a entrada de vários processos, principalmente do Gerenciamento de Níveis de Serviço, Gerenciamento de Capacidades e Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI.

Implantar as melhorias de disponibilidade

As melhorias de disponibilidade e os detalhes das medições do Plano de Disponibilidade podem ser implantadas incluindo qualquer requerimento de monitoramento e relatórios.

A implantação é realizada de acordo com o processo de Gerenciamento de Alterações.



Monitorar a disponibilidade

O processo de Gerenciamento de Disponibilidade precisa garantir que está sendo realizado o correto monitoramento e que a informação está disponível para obter os relatórios de disponibilidade e que eles sejam úteis para verificar melhorias e cumprimento dos níveis de serviço.

Alguns pontos que devem ser monitorados quando ocorrem os incidentes estão na figura a seguir:

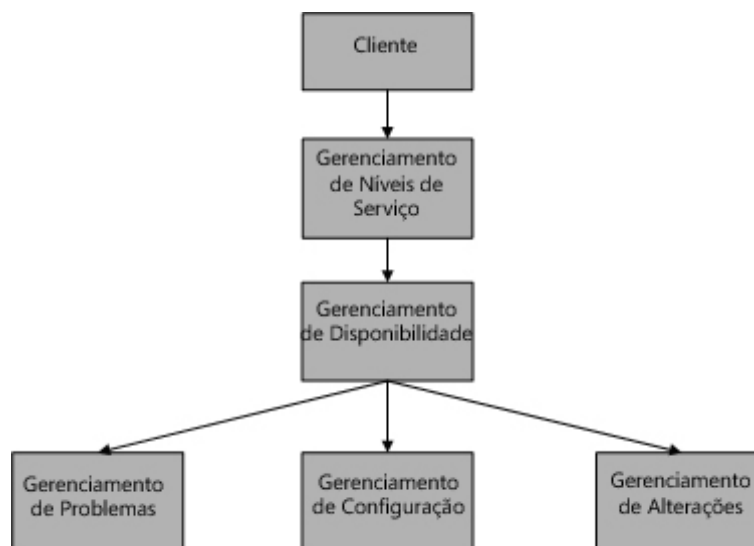


Informar e pesquisar exceções

Onde as medições atuais de disponibilidade não sejam cumpridas, o processo é responsável por informar e pesquisar as exceções. O gerenciamento de Disponibilidade suporta o processo de Gerenciamento de Problemas, que apresenta foco na identificação dos custos de falta de disponibilidade, as causas das exceções e qualquer melhoria que possa ser realizada para prever futuras faltas de disponibilidade.

Relação do processo de Gerenciamento de Disponibilidade com outros processos

Cada um dos processos de Gerenciamento de Entrega e Suporte de Serviços e Gerenciamento de Disponibilidade apresenta relação com outros processos. A figura a seguir mostra esta relação.



- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Uma entrada do gerenciamento de disponibilidade no nível de serviço é uma avaliação da disponibilidade que pode ser entregue para um novo serviço de TI e negociar o acordo, uma saída do gerenciamento de nível de serviço ao gerenciamento de disponibilidade é o detalhe dos acordos que habilitam a medição correta da disponibilidade, além dos relatórios.
- **Gerenciamento da Continuidade:** A avaliação detalhada do impacto nas funções vitais do negócio depende da disponibilidade da infra-estrutura. Outra relação é o critério de desenho da

recuperação e da disponibilidade para manter o negócio em operação, prevenindo ou minimizando o impacto de falhas através do uso de CFIA (avaliação de impacto de falha em um componente)

- **Gerenciamento de Finanças:** O custo da não disponibilidade que provoca a perda de um serviço de TI ajuda a justificativa de custo por melhoras definidas no plano de disponibilidade. Além do custo associado às atualizações propostas para que a infra-estrutura possa entregar níveis mais altos de disponibilidade.
- **Gerenciamento de Capacidade:** O gerenciamento de disponibilidade oferece uma avaliação completa do impacto em componentes de infra-estrutura para novos serviços de TI, definindo onde serão aplicadas técnicas de disponibilidade para proporcionar resistência a falhas. Entrega o plano de capacidades detalhando a capacidade necessária ao fornecimento de infra-estrutura adicional.
- **Gerenciamento de Alterações:** Entrega um plano detalhado de manutenção, como frequência, duração, impacto, etc. para componentes que suportam os serviços de TI. Entrega também um programa das atividades planejadas de manutenção para cada componente de TI, detalhando os tempos nos quais o serviço sofrerá impactos.

Atribuições e responsabilidades

O objetivo desta seção é proporcionar a descrição de cada uma das atribuições que influenciam no processo de Gerenciamento de Disponibilidade.

Gerente de Disponibilidade

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Disponibilidade.

Responsabilidades

- Garantir o cumprimento da disponibilidade
- Garantir a melhoria contínua dos serviços
- Informar serviços à diretoria
- Implantar novos serviços
- Realizar auditoria dos serviços

Competências

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Disponibilidade
- Experiência no gerenciamento de negócios
- Fundamentos de ITIL ou *Practitioner* em ITIL (Módulo *Availability*)
- Inglês fluente

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Facilidade de comunicação
- Capacidade de trabalho em equipe
- Conhecimento e experiência em Infra-estrutura da organização
- Conhecimento da organização

Coordenador de Disponibilidade

Missão

Garantir que sejam cumpridas todas as políticas e procedimentos do Gerenciamento de Disponibilidade e deve informar o Gerente de disponibilidade.

Responsabilidades

- Gerar relatórios gerenciais do comportamento do processo.
- Revisar e apoiar o Gerente de disponibilidade para manter o catálogo de serviços.
- Verificar e manter os contratos com provedores que apóiam os SLAs estabelecidos com o usuário de negócios.
- Monitorar os níveis de serviço entregues aos usuários de negócios.
- Gerar os relatórios listados na seção de métricas e informar o Gerente de disponibilidade.
- Revisar a operação de disponibilidade.
- Monitorar os SLA para garantir que cumpram os objetivos propostos para cada um deles com relação a: custos, disponibilidade, qualidade, quantidade, etc.
- Participar ativamente no Ciclo de Melhoria Contínua do processo.
- Apoiar o Gerente de disponibilidade no acompanhamento, cumprimento e utilização de políticas, procedimentos, metodologia e ferramentas de apoio do processo.
- Revisar e avaliar as métricas, informando ao gerente os resultados para a tomada de decisões.
- Garantir que todos os colaboradores estão envolvidos e capacitados para melhorar o desempenho das suas funções.
- Garantir o cumprimento dos padrões de qualidade do processo.

Competências

- Engenharia de sistemas ou carreira correlata e experiência na operação de TI
- Conhecimento e experiência em tecnologias da informação
- Conhecimento das ferramentas para o Gerenciamento de Disponibilidade
- Experiência no gerenciamento de negócios
- Fundamentos de ITIL ou *Practitioner* em ITIL (Módulo *Availability*)
- Inglês fluente

Habilidades

- Habilidades administrativas
- Conhecimento da organização do seu domínio
- Facilidade de comunicação
- Trabalho em equipe

Fatores críticos de sucesso

Os fatores importantes para atingir o sucesso no processo de Gerenciamento de Disponibilidade são:

- Pessoal com habilidades e experiência no processo de Gerenciamento de Disponibilidade
- Comprometimento da Gerência de Serviços de TI
- Provedores comprometidos para a confiabilidade e manutenção dos dados
- Excelente conhecimento dos requisitos de disponibilidade dos usuários

Custos relacionados com o processo de Gerenciamento de Disponibilidade

Existem alguns custos associados com o processo de Gerenciamento de Disponibilidade, tais como:

- Custos de pessoal, como salários, capacitação, custos de recrutamento e consultoria
- Custos de suporte da ferramenta para monitoramento e relatórios
- Custos do hardware onde são executadas as ferramentas de habilitação do processo