2.15.Gerenciar-disponibilidade-v4

Bizagi Modeler

Índice

2.15.GERENCIAR-DISPONIBILIDADE-V4 1
BIZAGI MODELER 1
1 GERENCIAR-DISPONIBILIDADE 3
1.1 GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE (SERVIÇOS DE TI) 5
1.1.1 Elementos do processo 5
1.1.1.1 Implementar o mecanismo de medição 5
1.1.1.2 Emitir relatório de disponibilidade (indicadores) 5
1.1.1.3 Encaminhar relatório de disponibilidade 6
1.1.1.4 Analisar resultados do relatório 6
1.1.1.5 Definir a meta da disponibilidade do serviço 6
1.1.1.6 Implementar melhorias no serviço 6
2 RECURSOS 8
2.1 EQUIPE DE INFRAESTRUTARA DE TI (SITI) (FUNÇÃO) 8
2.2 GERENTE DE SERVIÇO (FUNÇÃO) 8
2.3 ÁREA DE NEGÓCIO (FUNÇÃO) 8

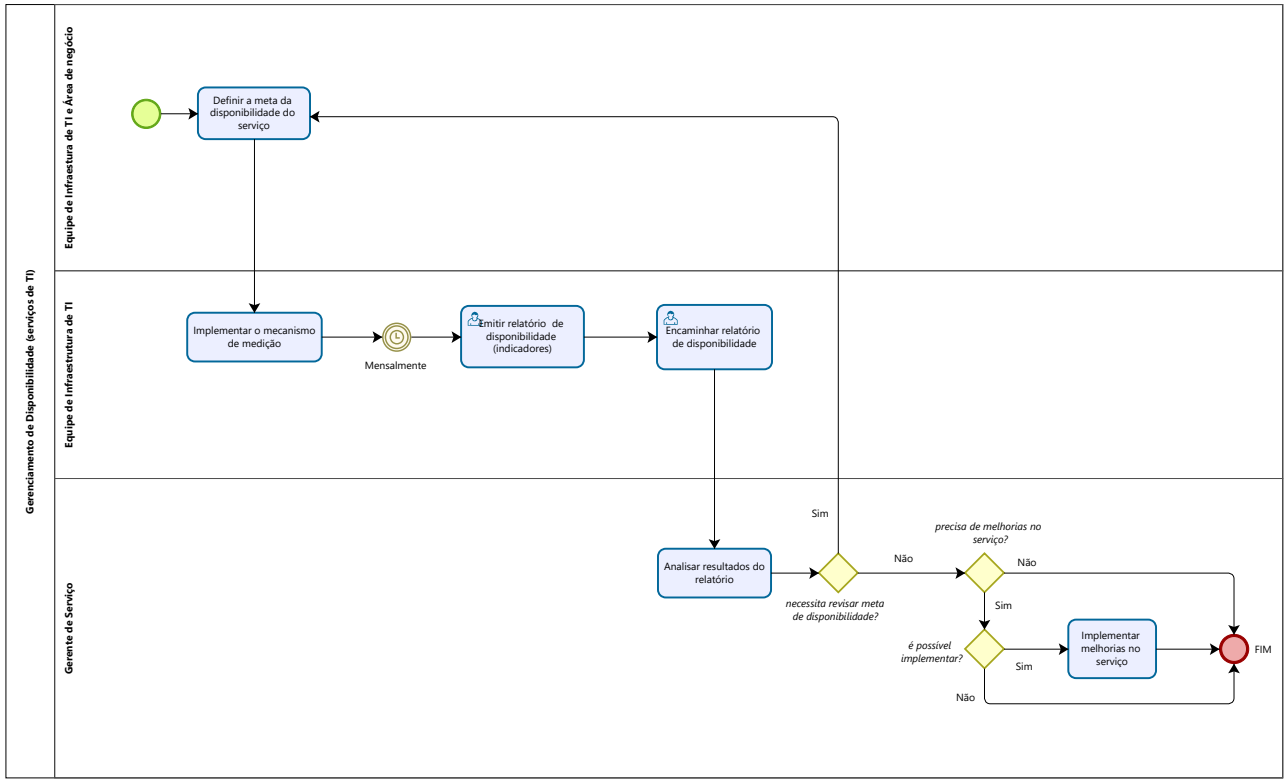
1 GERENCIAR-DISPONIBILIDADE

gerenciar-disponibilidade

Autor: COGEST

Versão: 4.0

Descrição: Tem como objetivo garantir que os serviços de TI estejam disponíveis para os usuários conforme acordado nos níveis de serviço estabelecidos
Ao gerenciar efetivamente a disponibilidade dos serviços de TI, a instituição pode garantir que os serviços essenciais estejam prontamente disponíveis, minimizando o impacto de interrupções e contribuindo para a satisfação dos usuários e o sucesso do negócio.
Atividades de definir meta disponibilidade do serviço, implementar mecanismos de medição emitir e encaminhar relatório, analisar relatórios, implementar melhorias no serviço.



Powered by bizagi Modeler

Descrição
Tem como objetivo garantir que os serviços de TI estejam disponíveis para os usuários conforme acordado nos níveis de serviço estabelecidos

Ao gerenciar efetivamente a disponibilidade dos serviços de TI, a instituição pode garantir que os serviços essenciais estejam prontamente disponíveis, minimizando o impacto de interrupções e contribuindo para a satisfação dos usuários e o sucesso do negócio.

Atividades de definir meta disponbilidade do serviço, implementar mecanismos de medição emitir e encaminhar relatório, analisar relatórios, implementar melhorias no serviço.

Versão:

4.0

Autor:

COGEST

1.1 GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE (SERVIÇOS DE TI)

Descrição

Executantes

Área de negócio, Equipe de Infraestrutara de TI (SITI), Gerente de Serviço

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Implementar o mecanismo de medição

Descrição
Implementar o mecanismo de medição.
Configurar a ferramenta de monitoramento de acordo com as metas definidas para o serviço.

Executantes

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

Responsável

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

1.1.1.2 Emitir relatório de disponibilidade (indicadores)

Descrição
Emitir relatório de disponibilidade (indicadores)

Executantes

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

Responsável

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

1.1.1.3 Encaminhar relatório de disponibilidade

Descrição

Encaminhar relatório de disponibilidade (indicadores)

Executantes

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

Responsável

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

1.1.1.4 Analisar resultados do relatório

Descrição

Analisar resultados do relatório de disponibilidade (indicadores)

Executantes

Gerente de Serviço

Responsável

Gerente de Serviço

1.1.1.5 Definir a meta da disponibilidade do serviço

Descrição

Definir a meta de disponibilidade do serviço de TI.
A área de negócio poderá indicar a meta desejada; caso contrário, será atribuída a meta padrão de disponibilidade para serviços de TI.

Executantes

Área de negócio, Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

Responsável

Equipe de Infraestrutara de TI (SITI)

1.1.1.6 Implementar melhorias no serviço

Descrição

Implementar melhorias no serviço

Executantes

Gerente de Serviço

Responsável

Gerente de Serviço

2 RECURSOS

2.1 EQUIPE DE INFRAESTRUTARA DE TI (SITI) (FUNÇÃO)

2.2 GERENTE DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

2.3 ÁREA DE NEGÓCIO (FUNÇÃO)