Processos e Atividades

Develop Availability Management Plans

O desenvolvimento de planos de gestão de disponibilidade é um passo fundamental para assegurar que os serviços de TI estejam sempre disponíveis conforme as necessidades dos negócios.

Este processo envolve a criação de planos detalhados que delineiam as estratégias e

táticas para garantir a alta disponibilidade dos sistemas de TI.

O plano deve abordar aspectos como a definição de objetivos de disponibilidade, a identificação de componentes críticos, a avaliação de riscos e a implementação de medidas de mitigação, incluindo redundância e recuperação de desastres.

A colaboração entre várias áreas de TI é essencial para garantir que todos os aspectos da infraestrutura e dos sistemas estejam cobertos.

Além disso, o plano deve incluir procedimentos claros para a manutenção e a atualização contínua, assegurando que ele se mantenha alinhado com as necessidades dinâmicas da organização.

A documentação detalhada e a comunicação eficaz são cruciais para o sucesso deste processo, proporcionando clareza e direcionamento para todas as partes envolvidas.

· PDCA focus: Plan

· Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Define Availability Objectives	Definir os objetivos específicos de disponibilidade dos serviços de TI.	Estratégia de TI, metas de negócios	Objetivos de disponibilidade definidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Identify Critical Components	Identificar os componentes críticos que suportam os serviços de TI.	Infraestrutura de TI, documentação técnica	Componentes críticos identificados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Assess Risks	Avaliar os riscos que podem afetar a disponibilidade dos serviços de TI.	Componentes críticos, dados de riscos	Avaliação de riscos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Develop Mitigation Measures	Desenvolver medidas de mitigação para os riscos identificados.	Avaliação de riscos, melhores práticas	Medidas de mitigação desenvolvidas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Document Availability Plan	Documentar o plano de gestão de disponibilidade, incluindo objetivos, componentes críticos e medidas de mitigação.	Medidas de mitigação, objetivos de disponibilidade	Plano de disponibilidade documentado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

;

;

Identify Availability Requirements

Identificar os requisitos de disponibilidade é essencial para garantir que os sistemas de TI sejam projetados e operados para atender às necessidades de negócio e aos níveis de serviço esperados.

Este processo envolve a coleta de requisitos de disponibilidade junto a diversas partes interessadas, incluindo gestores de negócios, equipes de TI e usuários finais.

Os requisitos devem considerar os objetivos estratégicos da organização, as necessidades operacionais e as expectativas dos clientes.

A análise detalhada desses requisitos permite a definição de metas claras de disponibilidade e a identificação de áreas que necessitam de atenção especial, como componentes críticos e possíveis pontos de falha.

A validação dos requisitos com as partes interessadas é crucial para garantir que todos estejam alinhados quanto às expectativas e responsabilidades.

A documentação dos requisitos de disponibilidade fornece uma base sólida para o planejamento e a implementação de medidas de garantia de disponibilidade.

· PDCA focus: Plan

· Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE

1	Gather Availability Requirements	Coletar requisitos de disponibilidade de diversas partes interessadas.	Feedback dos usuários, requisitos técnicos	Requisitos de disponibilidade coletados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Analyze Business Needs	Analisar as necessidades de negócios em relação à disponibilidade dos serviços de TI.	Requisitos de disponibilidade, metas de negócios	Análise das necessidades de negócios	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Define Availability Metrics	Definir as métricas de disponibilidade que serão utilizadas para monitorar e avaliar o desempenho.	Análise das necessidades de negócios, melhores práticas	Métricas de disponibilidade definidas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Validate Requirements	Validar os requisitos de disponibilidade com as partes interessadas.	Métricas de disponibilidade, feedback dos stakeholders	Requisitos validados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Document Requirements	Documentar os requisitos de disponibilidade de forma clara e compreensível.	Requisitos validados, melhores práticas	Documentação dos requisitos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

;

;

Implement Availability Solutions

Implementar soluções de gestão de disponibilidade conforme planejado é crucial para assegurar que os sistemas de TI possam suportar as exigências de alta disponibilidade.

Este processo envolve a instalação e configuração das tecnologias e ferramentas necessárias para garantir a continuidade dos serviços de TI.

As atividades incluem a implementação de redundâncias, a configuração de servidores de backup, a instalação de sistemas de energia secundários e a integração de soluções de recuperação de desastres.

Durante a implementação, é fundamental monitorar o progresso, resolver quaisquer problemas que surgirem e assegurar que todas as etapas sejam concluídas conforme o cronograma estabelecido.

A comunicação constante com as partes interessadas é essencial para manter todos informados sobre o status da implementação e obter feedback em tempo real.

A documentação das atividades de implementação é vital para garantir a rastreabilidade e a transparência ao longo de todo o processo.

· PDCA focus: Do

· Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Install Redundancy Solutions	Instalar soluções de redundância, como servidores de backup e sistemas de energia secundários.	Ferramentas selecionadas, infraestrutura de TI	Soluções de redundância instaladas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Configure Backup Systems	Configurar sistemas de backup para garantir a continuidade dos serviços de TI.	Soluções de redundância, requisitos técnicos	Sistemas de backup configurados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Integrate Disaster Recovery Solutions	Integrar soluções de recuperação de desastres com os sistemas existentes.	Sistemas de backup, ferramentas de DR	Soluções de DR integradas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Test Availability Solutions	Testar as soluções de disponibilidade para garantir que funcionem conforme esperado.	Soluções implementadas, plano de testes	Resultados dos testes	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Document Implementation Activities	Documentar todas as atividades de implementação de soluções de disponibilidade.	Resultados dos testes, feedback dos stakeholders	Documentação de implementação	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation

;

;

Monitor Availability Metrics

Monitorar continuamente as métricas de disponibilidade é essencial para garantir que os serviços de TI operem conforme os níveis de serviço estabelecidos.

Este processo envolve a coleta e análise de dados em tempo real, utilizando ferramentas avançadas de monitoramento para identificar rapidamente quaisquer problemas que possam afetar a disponibilidade dos sistemas.

As atividades incluem a configuração de alertas automáticos para eventos críticos, a análise de padrões e tendências, e a geração de relatórios detalhados para as partes interessadas.

O objetivo é assegurar uma resposta proativa a qualquer desvio dos padrões de disponibilidade, minimizando o impacto nos usuários finais.

A integração deste processo com outras capacidades, como Incident Management, é fundamental para uma resposta rápida e eficaz a incidentes.

A documentação das atividades de monitoramento e a comunicação constante com todas as partes interessadas são cruciais para a transparência e a eficácia contínua do processo.

· PDCA focus: Check

· Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Configure Monitoring Tools	Configurar ferramentas de monitoramento para coletar dados de disponibilidade em tempo real.	Ferramentas de monitoramento, requisitos de monitoramento	Ferramentas configuradas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Collect Real-Time Data	Coletar dados em tempo real dos sistemas de TI.	Sistemas de TI, ferramentas de monitoramento	Dados coletados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Analyze Data	Analisar os dados coletados para identificar padrões e tendências.	Dados coletados, ferramentas analíticas	Relatório de análise	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Generate Alerts	Gerar alertas automáticos para eventos críticos e anomalias detectadas.	Relatório de análise, ferramentas de monitoramento	Alertas gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Document Monitoring Activities	Documentar todas as atividades de monitoramento e resposta.	Problemas resolvidos, feedback dos usuários	Documentação de atividades	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

;

;

Review and Optimize Availability Processes

Revisar e otimizar os processos de gestão de disponibilidade com base nos resultados obtidos é uma etapa crucial para assegurar a melhoria contínua e a eficácia das atividades de supervisão.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de disponibilidade e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos de gestão de disponibilidade.

A revisão deve considerar as lições aprendidas, as melhores práticas do setor e as tendências de desempenho, garantindo que as estratégias de monitoramento permaneçam alinhadas com os objetivos organizacionais e as necessidades operacionais.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de monitoramento continuem a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos e incidentes.

· PDCA focus: Act

· Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE

1	Evaluate Availability Results	Avaliar os resultados das atividades de monitoramento de disponibilidade.	Dados de disponibilidade, feedback dos stakeholders	Relatório de avaliação	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados.	Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Update Availability Processes	Atualizar os processos de gestão de disponibilidade para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de disponibilidade atualizados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Document Changes	Documentar as mudanças nos processos de gestão de disponibilidade.	Processos de disponibilidade atualizados, feedback dos stakeholders	Documentação de mudanças	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Communicate Updates	Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes.	Documentação de mudanças, plano de comunicação	Comunicação de atualizações	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

;

CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.

The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável