

IT Assessment & Advisory

IT Delivery

IT Management



Gestão de SLA's



*"O mais importante neste mundo não é tanto onde estamos,
mas em que direcção nos movemos."*

O. W. Holmes

A solução tem como objectivo disponibilizar uma ferramenta de Automatização de Processos, analítica e reporting dos mais variados sistemas e aplicações, para dar resposta aos Service Level Agreement (SLA).

Em termos gerais podemos caracterizar a aplicação como estando dividida em três áreas principais, as quais podem englobar um ou mais ecrãs, os quais são acedidos através do Menu Principal disponível na barra lateral esquerda da aplicação:

- Área de Introdução de Dados de identificação dos Sistemas
- Área de Registo de Medições
- Área de Visualização de Dados/Reporting

1. Área de Introdução de **Dados de identificação dos Sistemas**

1.1. Breve descrição :

Esta é a área de base da aplicação e a primeira a ser “alimentada” com toda a informação de catalogação, assim designada pelo facto de ser a informação que permite identificar até ao nível de detalhe desejado os sistemas, indicadores e parâmetros que definem o âmbito de actuação do SLA na organização em questão. Trata-se de uma área crucial uma vez que é nela que é identificada, de forma inequívoca, cada unidade de dados a tratar através de um processo rigoroso de Normalização de Dados suportado por um SGBD relacional (Sistema de Gestão de Base de Dados).

Em termos resumidos, o processo SLA inicia-se nesta área da aplicação, sendo a referida informação introduzida uma única vez (na fase de configuração/carregamento de dados inicial da aplicação), e sempre que existir necessidade de alguma alteração ou actualização dessa mesma informação, a actualização reflectir-se-á de forma simples e automática, por toda a aplicação incluindo os dados entretanto introduzidos e que estejam relacionados com actualização em questão. Por exemplo, se a um determinado Sistema foi inicialmente dada a designação de “Sistema Central” e a determinada altura surgir a necessidade de actualizar essa designação para “Sistema Ulisses” o operador necessita de fazer essa actualização apenas num único local da aplicação, ficando automaticamente actualizados todos os restantes dados (incluindo os anteriores à modificação) que estejam relacionados com esse sistema/designação.

1.2. Contexto da aplicação

Fazem parte desta área três grandes grupos designados **Sistemas, Indicadores e Parâmetros** os quais são tratados em ecrãs individuais.

A aplicação está estruturada de forma a elevar ao mais alto nível a flexibilidade de cruzamento e combinação da informação do negócio possibilitando, de forma praticamente livre e ao critério das necessidades da organização, com os vários níveis de informação introduzidos. Assim sendo, quanto maior for o nível e o detalhe dos dados introduzidos em cada fase de configuração, maior será o potencial de combinação e cruzamento dos dados do nível de configuração seguinte.

Exemplificando, após a configuração dos Sistemas (ponto 1.2.1.) são configurados os indicadores por Sistema, podendo ser criados tantos indicadores quantos os desejados e de seguida associar de forma livre os Sistemas aos indicadores (ponto 1.2.2.), ampliando a flexibilidade da aplicação uma vez que um determinado sistema pode ser associado a nenhum, a um ou a vários indicadores e, da mesma forma, um indicador após ser criado pode ser referenciado por nenhum ou por vários Sistemas da aplicação. Esta arquitectura aumenta grandemente o potencial de crescimento da aplicação e do seu âmbito de actuação uma vez que, se a qualquer altura surgir a necessidade de tratar um novo indicador basta simplesmente criá-lo e associá-lo livremente a um ou vários sistemas existentes através de um processo muito simples e eficaz.

1.2.1 Sistemas:

Neste contexto é preenchida toda a informação necessária para identificar de forma mais completa possível cada Unidade ou Sistema a tratar pelo SLA, a qual inclui os itens abaixo.

- **Sistema** : *Tipo de Sistema (Unix, AS400, etc)*
- **Código SLA** : *Código atribuído a esse sistema no âmbito da aplicação*
- **Unidade Orgânica** : *Unidade dentro da Organização, responsável pelo sistema*
- **Serviço** : *Serviço associado a esse sistema (Serviços Online, Base de Dado, etc.)*
- **Aplicação** : *Aplicação associada ao Sistema*
- **Ambiente** : *(Produção, Desenvolvimento, Batch, etc)*
- **Máquina** : *Código e designação da máquina física.*
- **Responsável Negócio** : *Pessoa responsável pelo sistema em cada um dos domínios negócio e aplicação.*
- **Responsável Aplicacional** : *Pessoa responsável pelo sistema em cada um dos domínios negocio e aplicação.*
- **Observações** : *Texto Livre*

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

SLAPT
Tipo de Ligação a Base Dados

SLAPT - Registo de Sistemas do SLA

| | | | |
|-------------------------|----|--|--------------------------|
| Sistema | -- | | Servidor Critico |
| | | | <input type="checkbox"/> |
| Código SLA | -- | | |
| | | | |
| Unidade Orgânica | -- | | |
| | | | |
| Serviço | -- | | |
| | | | |
| Aplicação | -- | | |
| | | | |
| Ambiente | -- | | |
| | | | |
| Máquina | -- | | |
| | | | |
| Responsável de Negócio | -- | | |
| | | | |
| Responsável Apicacional | -- | | |
| | | | |
| Observações | | | |
| | | | |

Sistemas
Indicadores
Parametros
Ocorrencias
Importação
Relatorios

Novo
Gravar

1.2.2 Indicadores:

Neste contexto são invocados os indicadores criados e associados a um ou vários Sistemas por associação do código do indicador ao código do Sistema.

- **Sistema SLA** : Código dos Sistemas introduzidos no âmbito da aplicação
- **Indicador** : Código do indicador a associar ao Sistema
- **Tipo de Tratamento** : Normal ou Excepção. Esta opção permite que o cálculo de indicadores seja feito considerando 100% menos as exceções (Ocorrências Registadas), em alternativa a introduzirem-se todos os valores medidos no período em questão.
- **Tipo de Input** : Indica se para esta combinação Sistema/Indicador os dados vão ser introduzidos manualmente ou importados automaticamente.
- **Tipo de Ficheiro de Input**: Permite parametrizar o tipo de ficheiro (caso aplicável) de onde vão ser lidos os registos periódicos do sistema.
- **Path do Ficheiro** : Indica a path em que estará o ficheiro para importação de dados

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

SLAPT
Tipo de Ligação a Base Dados

SLAPT - Registo de Indicadores por Sistema SLA

Consulta de Registos - Sistema SLA + Indicador (es)

—

Sistema SLA
[] ... []

Indicador
[] ... []

Tipo de Tratamento
[] ... []

Relatório em ...
[] ... []

Tipo de Input
[] ... []

Tipo de Ficheiro de Origem dos Dados
[] ... []

Path do Ficheiro de Origem
[] ...

Nome e Extensão do Ficheiro de Dados
[]

Observações
[]

Sistemas

Indicadores

Parametros

Ocorrencias

Importação

Relatorios

Novo

Gravar

1.2.2 Parâmetros:

Após introdução dos Sistemas e dos Indicadores e criada a associação Sistema/Indicador(es) (no ponto anterior), o S sistema está preparado para receber os parâmetros a associar a cada desses conjuntos Sistema/Indicador. Este passo é muito importante uma vez que agora serão introduzidos os parâmetros ou valores de referência que a aplicação vai usar como referência para classificar as medições ou dados operacionais que forem sendo registadas para cada par sistema/indicador. Uma vez mais e à semelhança do que acontece para os indicadores, também podem ser configurados livremente parâmetros para cada sistema sendo que quantos mais intervalos de parâmetros forem configurados maior e mais detalhados serão os intervalos de classificação dos dados de operação recolhidos.

- **Sistema + Indicador** : *Selecciona o código atribuído ao par Sistema/Indicador configurado no ponto anterior.*
- **Grau de Severidade** : *Código do Grau de Severidade que vai estar associado ao parâmetro que está a ser introduzido.*
- **Ciclo** : *Período de medição associado ao valor que está a ser parametrizado (dias úteis, fim semana, etc)*
- **Período** : *Intervalo Horário (janela horária) associado ao valor que está a ser parametrizado (das 8 as 20, etc) .*
- **Valor do Parâmetro**: *Valor de referência do parâmetro.*
- **Observações** : *Texto livre.*

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

SLAPT
Tipo de Ligação a Base Dados

SLAPT - Registo de Parametros para os Indicadores SLA

Consulta de Registos
...

Sistema + Indicador
[] [] []

Grau Severidade
[] []

Ciclo
[] []

Periodo
[] []

Valor do Parametro

Segundos
 Minutos [00.0]
 Percentagem

Observações
[]

Sistemas
Indicadores
Parametros
Ocorrencias
Importação
Relatorios

Novo
Gravar

2. Área de Registo de Medições

Esta área é a área na qual são recolhidos os dados decorrentes da operacionalidade, os quais podem ser introduzidos na aplicação de duas formas diferentes as quais dão origem aos dois grupos presentes nesta área;

2.1. Recolha manual da informação

Este formulário possui duas vertentes, a da introdução da ocorrência/anomalia através de um formulário (que atribui automaticamente um número de ocorrência) no qual são introduzidos os valores medidos e que classifica automaticamente esses valores usando como referência os valores anteriormente introduzidos na configuração do sistema e a vertente de reclassificação dos dados resultantes da importação de dados.

2.2. Recolha automática da informação

Este formulário permite seleccionar diversos ficheiros de dados recolhidos da operação dos sistemas e importá-los periodicamente para dar origem aos vários relatórios ou para visualização em ecrã.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

SLAPT
Tipo de Ligação a Base Dados

Slept - Registo de Ocorrencias Consulta de RO's Consulta de Importação

Sistemas
Indicadores
Parametros
Ocorrencias
Importação
Relatorios

Tipo de Registo
01 - Manual RO

Nº do R.O. **Interno** **Data Oc. (dd-mm-aaaa)**
18-01-2010

Elaborado por:

Sistema SLA

Entidade **Doc. de Referencia**

Hora ou Intervalo de Medição **Indicadores Afectados**

Hora Intervalo

Hora Inicio: 21:31

Minutos Inicial: 0.00 Final: 0.00 Percentagem Inicial: 0.00 Final: 0.00

Segundos

Classificação **Justificada** **Classificação SLA**
FS

Label

Descricao/Resumida

Análise / Observações **Consequencias** **Ações Efectuadas** **Recomendações / Medidas**

Nova
Gravar
Visualizar Report

3. Área de Visualização de Dados /Reporting

3.1. Selecção do relatório a visualizar

Nesta área são finalmente gerados e visualizados por selecção no formulário correspondente os dados que a aplicação processou e classificou de acordo com todas as parametrizações SLA anteriormente introduzidas.

3.2. Exemplos de relatórios gerados pela aplicação

Este formulário permite seleccionar diversos ficheiros de dados recolhidos da operação dos sistemas e importá-los periodicamente para dar origem aos vários relatórios ou para visualização em ecrã.

RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇO



Relatório Mensal de Níveis de Serviço - Sistemas

1 / 2010

| AS400 | Ciclo Semanal | FS | Crítico | Grave | Valor Medido no Mes | Estado |
|-----------------------------------|----------------------|---------|---------|---------|---------------------|--------|
| Atraso Diário Abertura | | | | | | |
| Seguros - Produção - On-Line | Segunda a Domingo | 30.00 m | 45.00 m | 60.00 m | 0.00 m | ● |
| Seguros - Produção - Sistema | Dias Uteis Bancarios | 30.00 m | 45.00 m | 60.00 m | 0.00 m | ● |
| Disponibilidade | | | | | | |
| Seguros - Produção - On-Line | Segunda a Domingo | 96.88 % | 95.31 % | 93.75 % | 100.00 % | ● |
| Seguros - Produção - Sistema | Dias Uteis Bancarios | 96.88 % | 95.31 % | 94.00 % | 100.00 % | ● |
| Tempo de Resposta | | | | | | |
| Gesven - Produção - Base de Dados | Segunda a Domingo | 0.50 s | 1.00 s | 5.00 s | 0.00 s | ● |
| Seguros - Produção - On-Line | Segunda a Domingo | 0.40 s | 1.00 s | 5.00 s | 0.00 s | ● |



* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

RELATÓRIO OCORRENCIAS



| | | Relatório de Ocorrencia | | | | |
|------|--|--|-------|-------|----------|------------|
| RO - | Elaborado por : | | | | Data : | 18/01/2010 |
| | Data e Hora ou Intervalo da Ocorrencia | 01/10/2009 | 18:00 | --:-- | Versao : | |
| | Sistema | AS401 : AS400 - On-Line - Seguros - Produção | | | | |
| | Indicador | Tempo de Resposta | | | | |

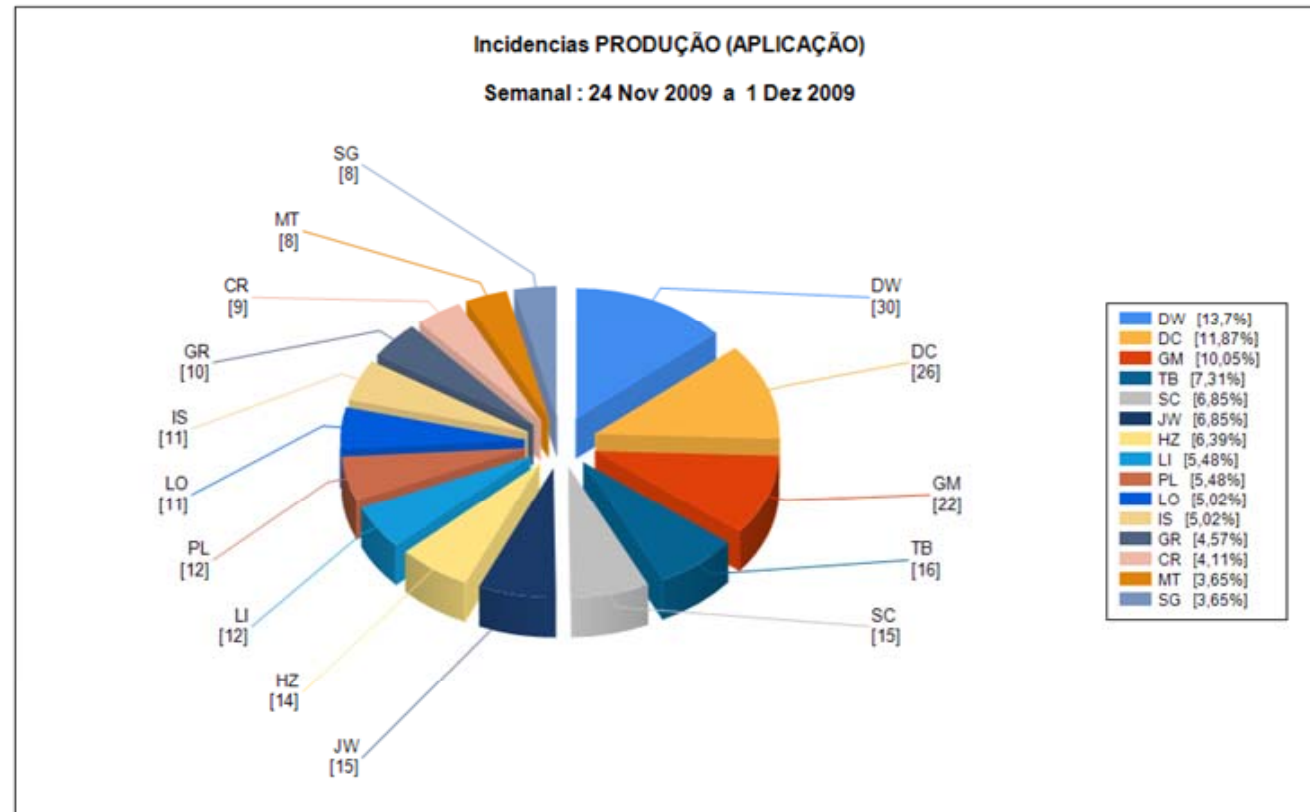
| Data | Inicio | 18:00 | Descricao |
|------------|--------|-------|-----------|
| 01/10/2009 | Fim | --:-- | |

Análise das Ocorrencias.

Consequencias

* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

RELATÓRIO DE INCIDÊNCIAS



* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

RELATÓRIO DE INCIDÊNCIAS

| | |
|--|---|
| | Incidências Batch - Total de Incidências Mensal: Dezembro de 2009 |
|--|---|

| Produção | Dezembro | | Novembro | | Evolução | |
|-----------|----------|---------|----------|---------|----------|-----------|
| P001/P002 | 1727 | 87,62 % | 1527 | 78,35 % | 200 | + 9,27 % |
| UNIX | 244 | 12,38 % | 416 | 21,34 % | -172 | + -8,96 % |
| WINTEL | | | 6 | 0,31 % | -6 | + -0,31 % |

| Pré - Produção | Dezembro | | Novembro | | Evolução | |
|----------------|----------|---------|----------|---------|----------|---------|
| D001 | 1313 | 99,85 % | 1239 | 98,96 % | 74 | 0,89 % |
| UNIX | 2 | 0,15 % | 13 | 1,04 % | -11 | -0,89 % |

| Produção | | | |
|-------------------|---------|------|---------|
| ██████████ | CNTLMP | 1338 | 78,15 % |
| ██████████ | CTMEXT | 341 | 19,92 % |
| SISTEMAS CENTRAIS | CNTLMSC | 20 | 1,17 % |
| PROCESSOS DB2 | OPDSGPS | 3 | 0,18 % |

| Pré - Produção | | | |
|-------------------|---------|-----|---------|
| ██████████ | CNTLMT | 673 | 51,3 % |
| ██████████ | CTMORT | 637 | 48,55 % |
| SISTEMAS CENTRAIS | CNTLMSC | 2 | 0,15 % |

* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

RELATÓRIO DE JANELA BATCH



| Janela de Batch | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--------------------|
| 30 Nov 2009 a 22 Dez 2009 | | | | | | | | | | | | | | |
| Fecho do Online | 20 | 21 | 22 | 23 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | Abertura do Online |
| segunda-feira 30-11 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 05:32 |
| quarta-feira 02-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 08:36 |
| quinta-feira 03-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 06:32 |
| sexta-feira 04-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 08:03 |
| segunda-feira 07-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 03:57 |
| quarta-feira 09-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 04:15 |
| quinta-feira 10-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 03:59 |
| sexta-feira 11-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 07:04 |
| segunda-feira 14-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 08:34 |
| terça-feira 15-12 21:00 | | | | | | | | | | | | | | 04:55 |
| quarta-feira 16-12 23:00 | | | | | | | | | | | | | | 04:39 |
| quinta-feira 17-12 23:00 | | | | | | | | | | | | | | 03:52 |
| sexta-feira 18-12 23:00 | | | | | | | | | | | | | | 03:59 |
| segunda-feira 21-12 23:00 | | | | | | | | | | | | | | 04:30 |

* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

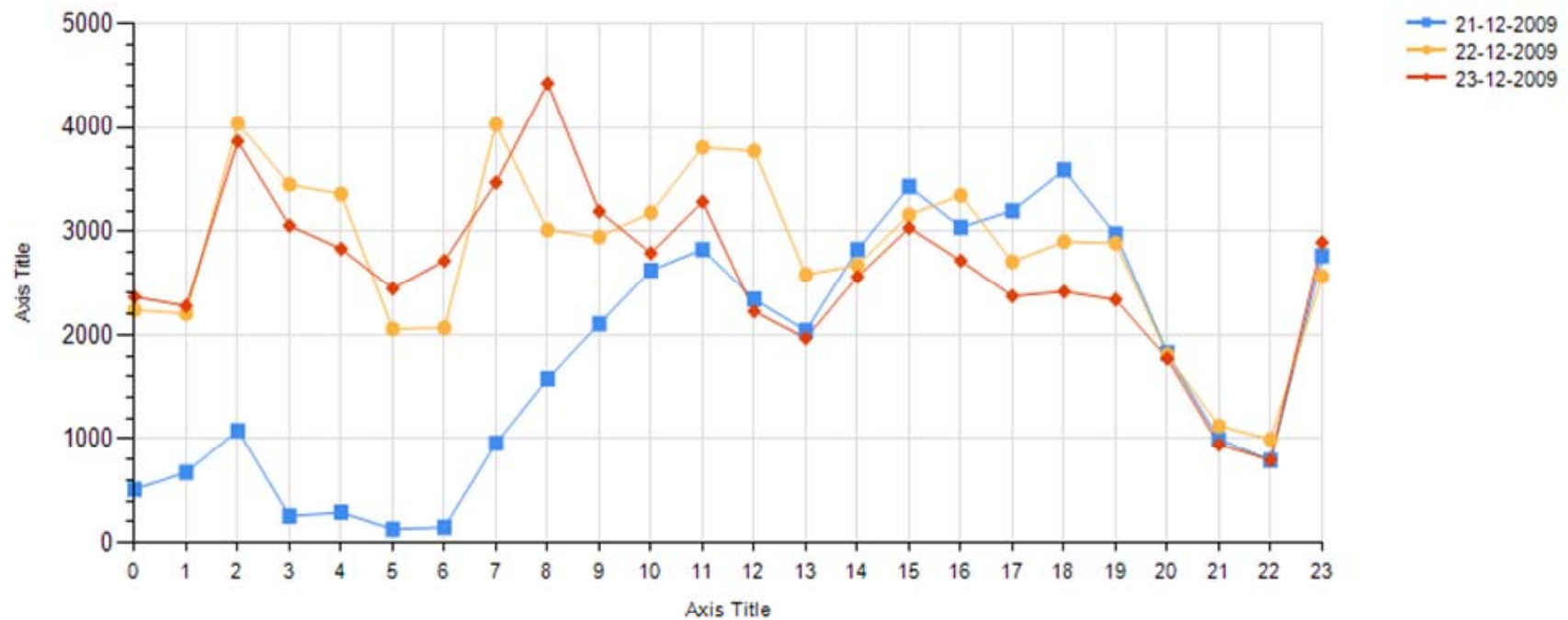
RELATÓRIO DE OPERAÇÕES

| [REDACTED] | | | | Fecha Proceso | 15-01-2010 | | | |
|--|--------------|------------------|-----------------|--------------------|------------|-------------|-------|------------|
| [REDACTED] | | | | Fecha Comunicación | 15-01-2010 | | | |
| [REDACTED] | | | | Hora Comunicación | 23:16 | | | |
| CCB GLOBAL - INFORME BATCH [REDACTED] | | | | | | | | |
| [REDACTED] | | | | | | | | |
| Cierre | Apertura | Fin Batch Movim. | Saldos | Operaciones | Op. CCPP | Fin Contab. | | |
| 01:48 | 02:00 | 02:14 | 02:23 | 1.319.151 | 653.377 | 04:50 | | |
| <u>INCIDENCIAS:</u> | | | | | | | | |
| [REDACTED] | | | | | | | | |
| ONLINE Fecho | Inicio BATCH | Movim AR | ONLINE Abertura | Movim DR | CG Contab | EP Emprest | MIS | CC Comp CH |
| 23:00 | 23:32 | 01:27 | 4:05 | 05:17 | 06:51 | 05:06 | 11:48 | 06:33 |

* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

RELATÓRIO DE CONSUMOS DIÁRIOS DE CPU

MIPS - Consumo CPU



* Os dados apresentados são meramente exemplificativos.

Contactos

mGO Consulting Lisboa

Rua de Santa Marta 43E 5ºDtº 1150-239 Lisboa

Tel: (+351) 213161048

geral@mgo.pt

www.mgo.pt

mGO Consulting Cabo Verde

Achada de Santo António Praia, Santiago

Cabo Verde

Tel: (+238) 2624233

geral@mgo.cv

www.mgo.cv

