



OUTROS

MONITORAMENTO DE SERVIÇOS



Monitoramento, em tempo real, de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), por equipe de analistas de suporte altamente capacitada, utilizando ferramentas de apoio. O monitoramento visa garantir a disponibilidade, o desempenho e a qualidade dos serviços e recursos monitorados.

BENEFÍCIOS:



Monitoramento contínuo, permitindo manutenções preventivas e proativas de modo a aumentar a disponibilidade, desempenho, qualidade e confiabilidade do serviço monitorado.



Celeridade na restauração do serviço em caso de incidentes.

Fornecimento de informações de desempenho e disponibilidade do serviço aos responsáveis e aos usuários do serviço por meio de relatórios específicos, sob demanda.



CARACTERÍSTICAS

Este serviço necessita de configuração inicial, em que, além dos recursos monitorados, serão definidos também os critérios de monitoramento, como tempos de resposta, volume de dados trafegados, quantidade de transações por período de tempo, entre outros indicadores.

A depender do sistema monitorado, é necessária a instalação de um agente de monitoramento.

Após a configuração do monitoramento, as ferramentas de monitoramento estão aptas a gerar alertas para o time de analistas de suporte, informando qualquer desvio comportamental dos sistemas.

Poderá também ser programada uma resposta automática a um determinado evento, através da execução de um script, a depender do tipo de serviço.

No caso de monitoramento de serviços em nuvem pública ou de serviços sem gerenciamento Prodam, havendo um incidente, o cliente do serviço (dono do recurso) será acionado pelo NOC Prodam para a tomada de providências para o restabelecimento do serviço.

Elementos monitorados

- Monitoramento de Transações de Negócio.
- Disponibilidade.
- Desempenho.
- Simular transações de negócio (Experiência de

usuário final).

- Monitoramento de App Web.
- Disponibilidade.
- Desempenho.
- Itens personalizados de acordo com o serviço monitorado.
- Monitoramento de Sistemas (cliente/servidor).

Tipos de monitoramento

- Monitoramento 24 x 7 (tempo integral).
- Monitoramento 12 x 5 (horário comercial).

DESTAQUES

- Notificações e alertas por e-mail ou ligação telefônica.
- Monitoramento 24 x 7 (tempo integral).
- Monitoramento 12 x 5 (horário comercial).
- Emissão de relatórios (sob demanda).
- Análise de disponibilidade e desempenho do serviço monitorado.



Para mais informações acesse:



INTERESSADO NA SOLUÇÃO?

ENTRE EM CONTATO COM A
CENTRAL DE NEGÓCIOS

comercial@prodam.sp.gov.br