|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **manual dE operação e PRODUÇÃO** | |
|  | |
| **{nome do Sistema}** | |
|  | |
|  | |
| **Documento:** | .docx |
| **Versão:** | Inicial |
| **Data:** | dd/mm/yyyy |
| **Autor:** |  |
| **Aprovação:** |  |
|  |  |
|  |  |
|  | |
|  | |
| **Atenção!** As informações contidas neste documento são de propriedade da **Oi** e não é permitido copiar, distribuir ou tornar público sem a prévia autorização por escrito do seu proprietário. | |

|  |
| --- |
| **Histórico das Revisões** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 21/08/2012 | 3.0 | Versão do template do documento |  |
| 29/01/2013 | 3.1 | Ajuste campos backup | André Gravina |
| dd/mm/aaaa | x.x | Versão Inicial do Documento |  |

**Índice**

[1. Visão geral do Sistema 1](#_Toc347236404)

[1.1 Nome e alias da Aplicação. 1](#_Toc347236405)

[1.2 Objetivo da Aplicação 1](#_Toc347236406)

[1.3 Impacto no Negócio 1](#_Toc347236407)

[1.4 Módulos da Aplicação 1](#_Toc347236408)

[1.5 Descrição do funcionamento da Aplicação e/ou Módulos 1](#_Toc347236409)

[1.6 Centro de Solução responsável 1](#_Toc347236410)

[1.7 Departamento responsável pela área usuária 1](#_Toc347236411)

[1.8 Repositório de documentação de demandas (Visão da Solução, especificação técnica, etc) 1](#_Toc347236412)

[1.9 Matriz RACI de responsabilidades sobre o sistema 1](#_Toc347236413)

[2. Informações do Ambiente 2](#_Toc347236414)

[2.1 Desenho do modelo físico do ambiente (topologia) 2](#_Toc347236415)

[2.2 Sistemas que se comunicam com a Aplicação 2](#_Toc347236416)

[2.3 Diagrama de integrações com demais sistemas 2](#_Toc347236417)

[2.4 Detalhamento da arquitetura 3](#_Toc347236418)

[2.4.1 Homologação 3](#_Toc347236419)

[2.4.2 Produção 3](#_Toc347236420)

[2.4.3 Mapeamento das Integrações 4](#_Toc347236421)

[2.5 Dados sobre balanceamento e redundâncias. 4](#_Toc347236422)

[2.6 Estrutura geral de diretórios do sistema 4](#_Toc347236423)

[2.7 Controle de log/auditoria do sistema 4](#_Toc347236424)

[2.7.1 Estrutura das informações logadas 4](#_Toc347236425)

[2.7.2 Política de retenção/expurgo de log 4](#_Toc347236426)

[2.7.3 Procedimento de análise de log 4](#_Toc347236427)

[2.8 Arquivos temporários do sistema 4](#_Toc347236428)

[2.9 Componentes necessários à aplicação (programas terceiros e DLL’s) 4](#_Toc347236429)

[2.10 Instalação do ambiente 4](#_Toc347236430)

[2.11 Configuração / Parametrização do Ambiente 5](#_Toc347236431)

[2.12 Mecanismos de autenticação (Identidade Digital) 5](#_Toc347236432)

[2.12.1 Repositório de Identidade 5](#_Toc347236433)

[2.12.2 Access Manager 5](#_Toc347236434)

[2.12.3 Tecnologias Legadas 5](#_Toc347236435)

[3. Operação de Sistemas 6](#_Toc347236436)

[3.1 Janela de Manutenção do Ambiente 6](#_Toc347236437)

[3.2 Regime de Operação (suporte) 6](#_Toc347236438)

[3.3 Procedimento Operacional Padrão (POP) 6](#_Toc347236439)

[3.3.1 Procedimento de paralização do ambiente. 6](#_Toc347236440)

[3.3.2 Procedimento de inicialização do ambiente. 6](#_Toc347236441)

[3.3.3 Procedimento de retomada (restart) / reprocessamento do ambiente 6](#_Toc347236442)

[3.3.4 Procedimento de Deploy / Implantação / Atualização de versão da Aplicação 6](#_Toc347236443)

[3.3.5 Procedimento de verificação de disponibilidade do ambiente 6](#_Toc347236444)

[3.3.6 Procedimento de *healthcheck* do ambiente 6](#_Toc347236445)

[3.4 Procedimento de Troubleshooting de 1º e 2º Nível 6](#_Toc347236446)

[3.4.1 1º Nível de atendimento do incidente 6](#_Toc347236447)

[3.4.2 2º nível de atendimento do incidente 6](#_Toc347236448)

[4. Processos de Produção Batch 7](#_Toc347236449)

[4.1 Runbook de Produção 7](#_Toc347236450)

[5. Monitoração 7](#_Toc347236451)

[5.1 Monitoração de Sistema Operacional 7](#_Toc347236452)

[5.2 Monitoração de Jobs de Produção 7](#_Toc347236453)

[5.3 Monitoração de Aplicações (Robots) 7](#_Toc347236454)

[5.4 Monitoração de Banco de Dados 7](#_Toc347236455)

[5.5 Monitoração de Interfaces 7](#_Toc347236456)

[5.6 Monitoração de Elementos de Rede 7](#_Toc347236457)

[5.7 Monitoração de Serviço 7](#_Toc347236458)

[5.7.1 Especificação de Monitoramento de Serviço 7](#_Toc347236459)

[6. Backup 8](#_Toc347236460)

[6.1 Backup Padrão 8](#_Toc347236461)

[6.1.1 Backup de filesystem 8](#_Toc347236462)

[6.1.2 Backup do Sistema Operacional 8](#_Toc347236463)

[6.1.3 Backup de banco de dados 8](#_Toc347236464)

[6.2 Backup de Negócio 9](#_Toc347236465)

[7. Notas 10](#_Toc347236466)

[A. Apêndices 10](#_Toc347236467)

# Visão geral do Sistema

Preencher os campos com as informações gerais da aplicaçãoe informar link /endereço do repositório oficial do desenho completo da solução.

## Nome e alias da Aplicação.

*Caso exista no site da arquitetura basta fazer referencia ao endereço.*

## Objetivo da Aplicação

## Impacto no Negócio

*Informar quais processos de negócio o sistema impacta.*

☐ Vendas

☐ Pós - Vendas

☐ Ciclo da Receita

## Módulos da Aplicação

## Descrição do funcionamento da Aplicação e/ou Módulos

## Centro de Solução responsável

## Departamento responsável pela área usuária

## Repositório de documentação de demandas (Visão da Solução, especificação técnica, etc)

## Matriz RACI de responsabilidades sobre o sistema

*Anexar matriz com os papeis e responsabilidade dos Csol, Operação, Gestão de Ambientes, etc, em relação ao sistema em Produção.*

*Template:*

# Informações do Ambiente

Preencher os campos com as informações gerais sobre a arquitetura/ambiente.

## Desenho do modelo físico do ambiente (topologia)

Diagrama contendo os relacionamentos entre todos os componentes de hardware da solução (servidores, clusters, componentes de rede,etc) ou informar endereço/repositório do documento.

*Exemplo Siebel 6.3*

## Sistemas que se comunicam com a Aplicação

## Diagrama de integrações com demais sistemas

Exemplo:

Inserir diagrama

## Detalhamento da arquitetura

Sempre que houver alteração na arquitetura do ambiente, a tabela 2.1 abaixo deverá ser preenchida.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Camada Apresentação | Servidor(es) |  |
| Tipo: | ( )Web Proxy  ( ) Frontend HTTP |
| IP (Externo / virtual) / Porta |  |
| S.O. / versão |  |
| Computer Clustering | ( ) Balanceamento ( ) Cluster S.O. |
| Nome e versão da Plataforma |  |
| URL console (caso exista) |  |
| Pasta física |  |
| URL |  |
| Método Healthcheck | ( ) HTTP Get  ( ) TCP  ( ) Ping |
| Camada de Aplicação | Servidor(es) |  |
| Tipo: | ( )Aplicação Web  ( ) Batch ( ) Back Office  ( ) Webservice ( ) Servidorproprietário |
| IP (Externo / virtual) / Porta |  |
| S.O. / versão |  |
| Computer Clustering | ( ) Balanceamento ( ) Cluster S.O. |
| Utiliza sessão?/Tem replicação? |  |
| Nome e versão da Plataforma |  |
| Linguagem desenvolvimento |  |
| URL console (caso exista) |  |
| Pasta física |  |
| URL |  |
| Método Healthcheck | ( ) HTTP Get  ( ) TCP  ( ) Ping |
| Camada de Banco de Dados | Servidor(es) |  |
| DB Server (nome/versão) |  |
| Nome banco de dados |  |
| String de conexão |  |
| Forma de acesso | ( ) Client  ( ) ODBC  ( ) JDBC ( ) Embedded |
| Usuário para acesso |  |

Observação: Os servidores/serviços informados na tabela 2.1 serão cadastrados no CMBD e no controle de arquitetura e inventário da Gerencia de Ambientes e Plataformas.

A versão final do Manual de Operação e Produção do Sistema conterá apenas o link

### Homologação

Inserir tabela 2.1 preenchida com os dados de homologação.

### Produção

Inserir tabela 2.1 preenchida com os dados de produção.

### Mapeamento das Integrações

*As informações em azul são exemplos reais de como a tabela deve ser preenchida e após incluir as informações referentes ao sistemas devem ser excluídas.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ambiente de Origem** | **Ambiente de Destino** | **Serviço** | **Protocolo** | **Comunicação**  **(Síncrono ou Assíncrono)** | **Tipo de Autenticação** |
| *<Barramento SOA>* | *<ClickMobile>* | *<WebService "Criar alocação">* | *<HTTP(SOAP)>* | *<Síncrono>* | *<digest (usuário e senha)>* |
| *<Barramento SOA>* | *<ClickSchedule>* | *<WebService "Gerar OS">* | *<HTTP(SOAP)>* | *<Assíncrono>* | *<Token>* |
|  |  |  |  |  |  |

## Dados sobre balanceamento e redundâncias.

Informar as características sobre o balanceamento de cargas e redundância do sistema (modelo de balanceamento, regras de distribuição de carga, detalhamento da função dos nós/hosts, contingecimento, etc).

## Estrutura geral de diretórios do sistema

Especificar as estruturas (paths) relevantes para configuração, manutenção e continuidade do sistema.

## Controle de log/auditoria do sistema

Detalhar que tipos de informações do sistema são logadas.

### Estrutura das informações logadas

* Em caso de arquivos: especificar nomes e localizações;
* Em caso de gravação em banco de dados: especificar nome do banco, schema e tabelas;

### Política de retenção/expurgo de log

Especificar período de retenção do log e rotinas de rotacionamento/log.

### Procedimento de análise de log

* Em caso de arquivos: especificar regras para pesquisa de informações relevantes nos logs (Tags, códigos de retorno, etc) ferramentas utilizadas para avaliação do log e comandos;
* Em caso de gravação em banco de dados: informar queries utilizadas para extração das informações logadas.

## Arquivos temporários do sistema

Nomes dos arquivos, localizações (servidores e diretório) e função/objetivo do arquivo.

## Componentes necessários à aplicação (programas terceiros e DLL’s)

## Instalação do ambiente

*Link para repositório de GA com o documento de instalação do ambiente*

## Configuração / Parametrização do Ambiente

Podem ser apresentadas neste tópico orientações detalhadas sobre necessidades de configuração e/ou parametrização. É possível incluir prints de tela (quando aplicável) exemplificando os dados a serem configurados em produção.

## Mecanismos de autenticação (Identidade Digital)

Detalhamento das características dos sistemas de identidade digital e controle de autenticação de usuários

### Repositório de Identidade

### Access Manager

### Tecnologias Legadas

# Operação de Sistemas

Detalhamento dos processos operacionais do sistema.

## Janela de Manutenção do Ambiente

Informar as melhores opções para execução de Janela de Manutenção no Sistema.

## Regime de Operação (suporte)

Exemplo:

Operação 8 x 5 (horário comercial) com plantão para tratamento de incidentes massivos e mudanças 24 horas via plantão.

Acionamento via ITOC em casos de severidade 1 e 2.

## Procedimento Operacional Padrão (POP)

*Os procedimentos devem contemplar cada passo realizado para efetivação das atividades, as ferramentas utilizadas e o print das telas.Um vez informados, os procedimentos passarão a ser geridos pelas equipes de Operação, Produção e Ambientes. Neste manual permanecerá apenas o link para o repositório dos POP’s.*

*Exemplo:*

*Passo a Passo para as execuções da atividade*

### Procedimento de paralização do ambiente.

### Procedimento de inicialização do ambiente.

### Procedimento de retomada (restart) / reprocessamento do ambiente

### Procedimento de Deploy / Implantação / Atualização de versão da Aplicação

### Procedimento de verificação de disponibilidade do ambiente

### Procedimento de *healthcheck* do ambiente

Validação geral do ambiente

## Procedimento de Troubleshooting de 1º e 2º Nível

### 1º Nível de atendimento do incidente

Categorização do ARS e procedimento de atendimento

### 2º nível de atendimento do incidente

Categorização do ARS e procedimento de atendimento

# Processos de Produção Batch

Detalhamento das cadeias de produção que envolvam o sistema e dos processos de transmissão de arquivos entre sistemas integrados.

## Runbook de Produção

Adicionar link para o repositório dos documentos de Runbook.

*Templates:* :

*Ger. Governança de TI > Processos TI > 07. Templates> 03 - Desenvolvimento > 03 - Implementação>Runbook*

# Monitoração

Preferencialmente inserir link com o endereço / repositório da documentação referente ao monitoramento do sistema

## Monitoração de Sistema Operacional

## Monitoração de Jobs de Produção

## Monitoração de Aplicações (Robots)

## Monitoração de Banco de Dados

## Monitoração de Interfaces

## Monitoração de Elementos de Rede

## Monitoração de Serviço

### Especificação de Monitoramento de Serviço

*Template Especificação e Solicitação SIM:*([*http://sharepoint2007/tecnologia/0002/gsvas/Modelos%20de%20Documentao/Monitoração/Especificação%20Monitoração%20de%20Serviço\_v07.docx*](http://sharepoint2007/tecnologia/0002/gsvas/Modelos%20de%20Documentao/Monitoração/Especificação%20Monitoração%20de%20Serviço_v07.docx))

# Backup

Detalhamento das políticas de backup especificadas para o sistemas/solução.

## Backup Padrão

Implantado junto com a entrega de Infra Core(favor preencher documento anexo)



## Backup de Negócio

Informações de maior relevância para a aplicação. Correspondem aos dados necessários para retomadarápida da solução(código fonte,arquivos de configuração, scripts da Produçãono Control\_M,etc). Chamado também de backup de continuidade do negócio.

Obs.: Log’s do sistemasão tratados pelo Backup Padrão e não pelo de Negócio.

#### Forma do backup

#### *Informar se o backup é full ou incremental e especificar detalhamento dos diretórios tratados.*

#### Período e retenção

Diário com retenção semanal ou semanal com retenção mensal.

#### Janela do backup

#### Tempo limite de restauração (RTO – Recovery Time Object)

#### Ponto da restauração (RPO – Recovery Point Object)

# Notas

# A. Apêndices