

OTIMIZAÇÃO, MONITORAMENTO E OPERAÇÃO EM BANCOS DE DADOS



PUC Minas
Virtual



PUC Minas
Virtual

UNIDADE I – O GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS



PUC Minas
Virtual

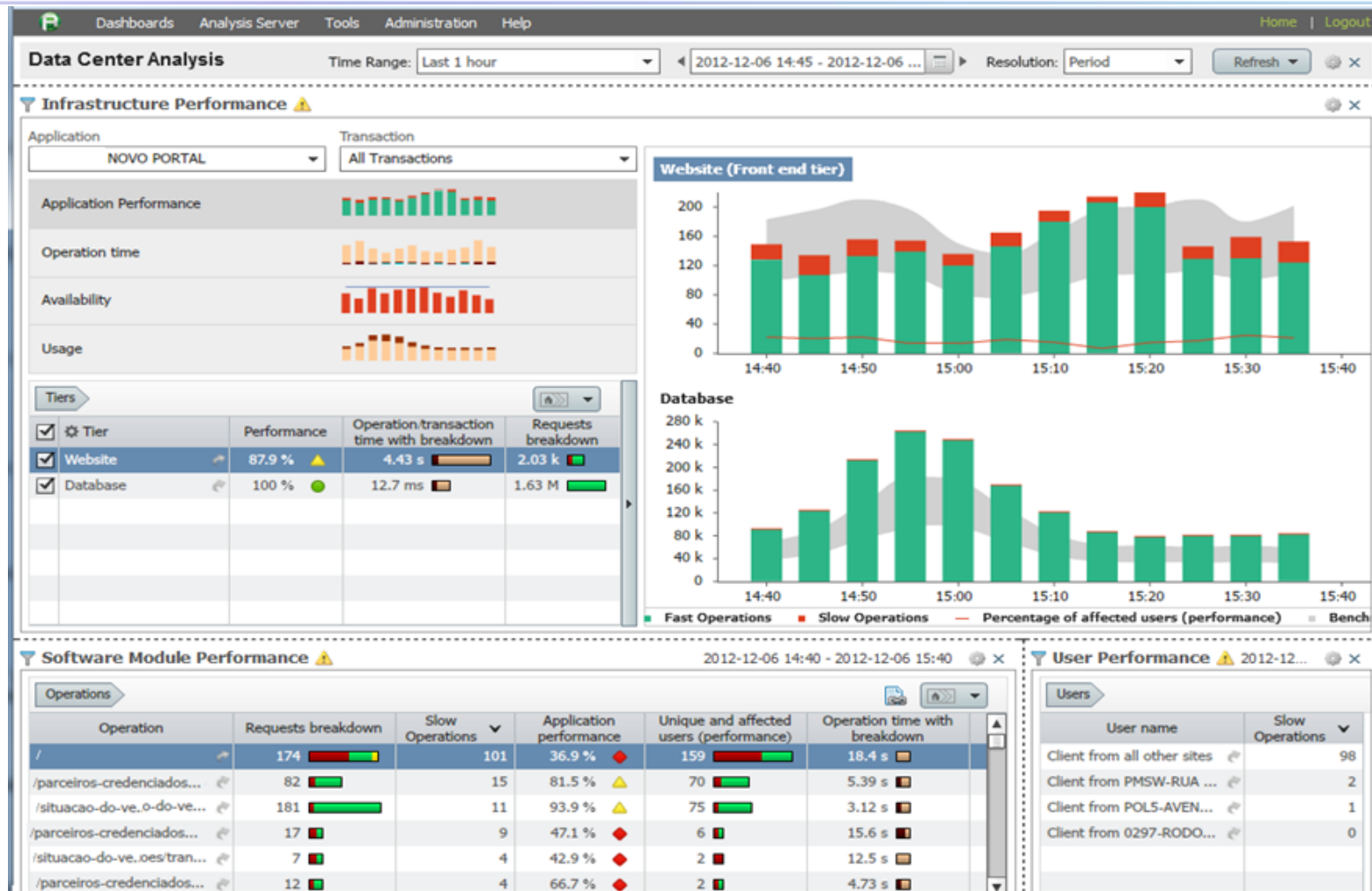
A IMPORTÂNCIA DO MONITORAMENTO



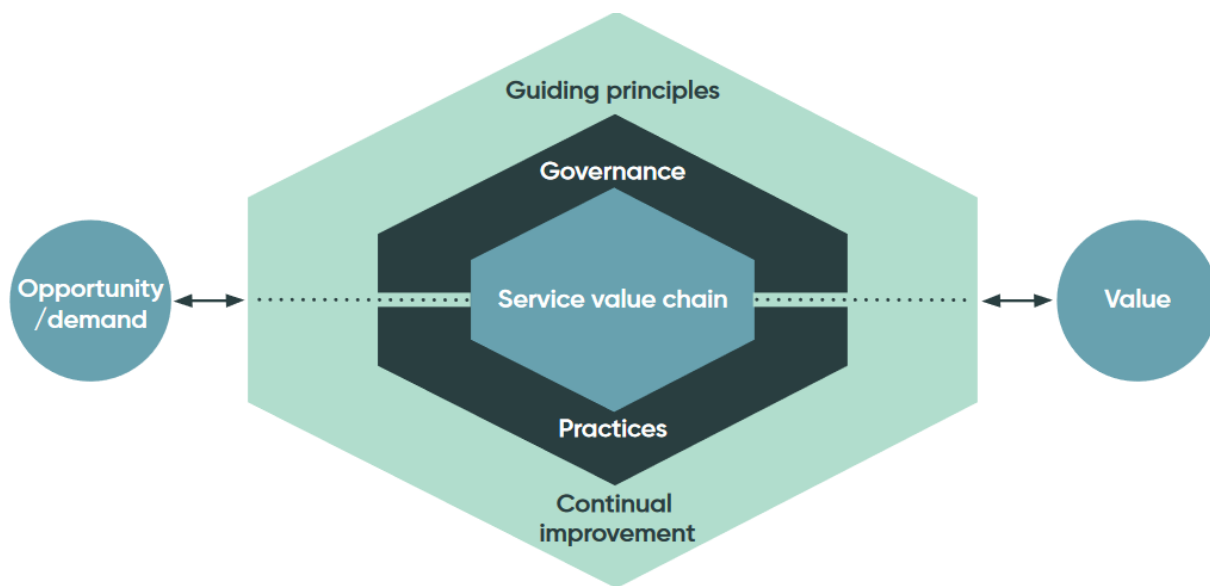
PUC Minas
Virtual

SISTEMAS DE ALERTAS E INTEGRAÇÃO COM ESTEIRAS

PAINÉIS DE MONITORAMENTO SEM ALERTAS?



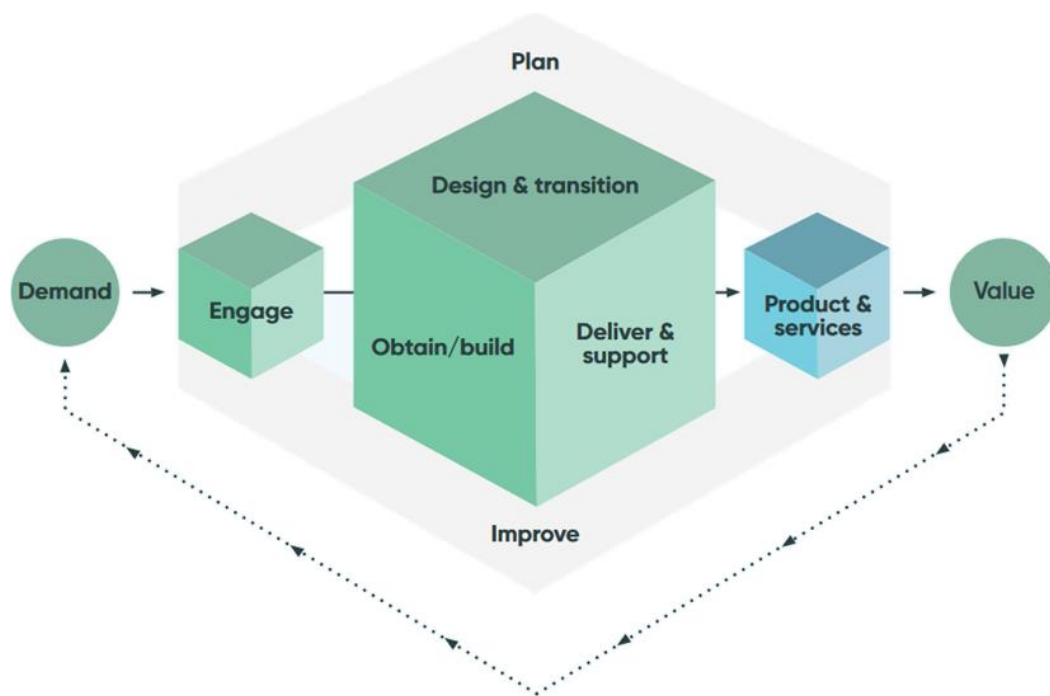
ITIL E O GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



Fonte: SERVICENOW, 2021.

- ✓ Orientação de melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.
- ✓ Para operar o seu serviço, este guia te orienta com listas de tarefas e técnicas sobre como fazer.
- ✓ Gerenciamento de Incidentes e monitoramento são um temas tratados.

ITIL E O GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



Fonte: SERVICENOW, 2021.

- ✓ O sistema de valor de serviço ITIL descreve como todos os componentes e atividades da organização trabalham juntas como um sistema para permitir criação de valor.
- ✓ Gerenciamento de Incidentes é uma das disciplinas para gestão de produtos e serviços.

O QUE ESTÁ ENVOLVIDO COM O MONITORAMENTO?

- **INCIDENTE** é uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.



Fonte: KALENDAE, 2018.

- Estruturas de atendimento precisam ter a visibilidade de todo o ambiente.

O QUE ESTÁ ENVOLVIDO COM O MONITORAMENTO?

- Os alertas passam a ser a parte mais importante do monitoramento.
- Ninguém gosta de ser acordado às 4 da manhã não é?
- A ausência de alertas específicos te obriga a olhar painéis o tempo todo para tentar identificar anomalias de serviço.
- Qual o conhecimento que devemos possuir para configurar estes alertas corretamente?

- ✓ Monitoramento é a **ação de observar e verificar o comportamento e as saídas** de um sistema e seus componentes ao longo do tempo.
- ✓ Os alertas são ferramenta de apoio para conseguirmos este objetivo.
- ✓ **Os alertas precisam fazer sentido e precisam ser úteis!**

TIPOS DE ALERTAS

- **ALERTAS CRÍTICOS:** Geralmente acordam alguém pois precisa ter uma ação imediata ou o sistema ficará inativo.
- **ALERTAS PRÓ-ATIVOS:** Está acontecendo algo no ambiente que, se não for tratado em pouco tempo ocasionará uma interrupção na prestação de serviço.
- **ALERTAS DE CONHECIMENTO:** Não precisam de ação imediata, mas alguém precisa saber que aconteceu para providências pois não há impacto na prestação de serviços.

OBJETIVO DO REGISTRO DE INCIDENTES

- Necessidade de conhecer o que acontece no ambiente.
- Verificação de repetição de eventos através de outras disciplinas ITIL como gerenciamento de problema.
- Análise de custos de interrupção e nível de satisfação dos usuários.
- Registro formal do que aconteceu e como se resolveu a questão para reaproveitamento.



Fonte: MOTADATA, 2020.

■ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

JUIAN, Mike. Practical Monitoring. O'Reilly Media, Inc., 2017.

SERVICENOW, 2021. ITIL 4 in 10 minutes: A quickstart guide to the latest ITSM framework. Disponível em: < <https://www.servicenow.com/content/dam/servicenow-assets/public/en-us/doc-type/resource-center/ebook/itil-4-in-10-minutes.pdf> >. Acesso em: 29 Jul. 2022.

KALENDAE, 2018. O que é NOC e como implantá-lo?. Disponível em: < <https://kalendae.com.br/blog/o-que-e-noc/> >. Acesso em: 09 Mar. 2023.

MOTADATA, 2020. ITIL Incident Management: Taking a Structured Approach to Incident Resolution. Disponível em: < <https://www.motadata.com/blog/itil-incident-management/> >. Acesso em: 09 Mar. 2023.



PUC Minas
Virtual