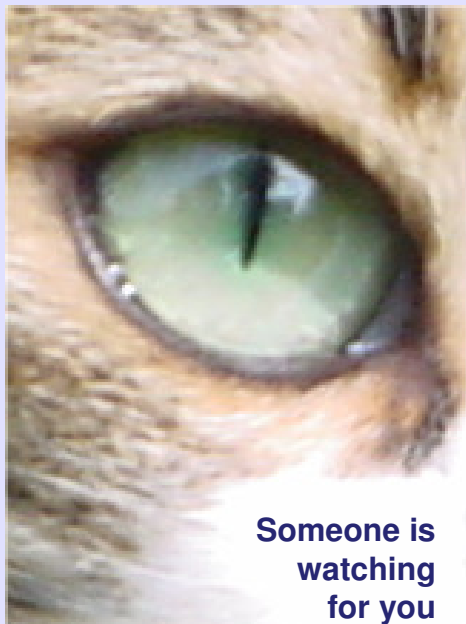


# Sistemas de Monitorização



Someone is watching for you

ATM Informática, Soluções e Sistemas, S.A. [www.atminformatica.pt](http://www.atminformatica.pt)  
 Tel: 214 70 6800 / 22 956 7000 Fax: 214706899 / 22 953 9366  
 Por sistema, encontramos a solução

## Metodologia

Para atingir os resultados a que nos propomos, a ATM utiliza a seguinte metodologia de implementação:

### ✓ Certificação de Qualidade

Todos os serviços efectuados pela ATM são regulados e controlados por um apertado processo de qualidade certificado por uma entidade competente.

### ✓ Competências

A equipa técnica da ATM possui competências técnicas nas principais marcas do mercado, acrescidas das competências em gestão de serviços de TIC, nomeadamente **ITIL**.

### ✓ Gestão de Projecto

Periodicamente serão efectuadas reuniões presenciais que permitirão ao cliente estar informado sobre o andamento do projecto.

### ✓ Faseamento do Projecto

As soluções de monitorização da ATM são implementadas de forma modular, desenhadas à medida das necessidades actuais e sempre prevendo a evolução em resposta às próprias necessidades do negócio suportado.

### ✓ Tempo de Implementação

Com a experiência da ATM nesta área e aproveitando a modularidade das nossas soluções, o tempo de implementação de um projecto que permita um imediato retorno em termos de informação poderá ser, num ambiente simples, 1 dia.

### ✓ Alinhamento ITIL®

As soluções de monitorização da ATM estão alinhadas com a ITIL®, seguindo os seus princípios de boas práticas para a gestão de serviços de TI, e estão enquadradas numa oferta mais abrangente de serviços disponíveis, desenhados e implementados por consultores certificados

## Enquadramento

As organizações dependem cada vez mais de infra-estruturas de Tecnologias de Informação, para a manutenção dos seus processos de negócio.

Esta dependência faz com que os Departamentos de TI tenham a necessidade de diminuir os seus tempos de reacção, no que diz respeito à resolução e prevenção de incidentes, sempre com o objectivo de garantir a máxima disponibilidade dos serviços prestados.

Muitas vertentes de gestão de serviço são necessárias para atingir este objectivo, sendo uma das mais importantes a capacidade de monitorização e alerta em tempo real.

## Solução

A abordagem da ATM às necessidades de monitorização e alerta vai além da mera detecção da falha de conectividade ou de componente de hardware. Segundo esta abordagem, a missão do Departamento de TI não é a disponibilização de servidores, storage ou firewalls, mas sim garantir a disponibilidade e continuidade da componente de TI dos processos de negócio.

### • Monitorização activa

- Wallboards
- Interfaces WEB com dedicadas
  - Operacionais
  - Elementos de gestão
  - Análise de tendências
  - Por grupos de serviços

### • Correlação de eventos

### • Sistemas de alerta

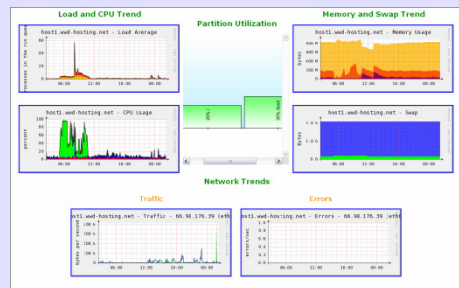
- Wallboard, e-mail, SMS

### • Análise de tendências

- Histogramas de métricas pré-definidas
- Previsão de procura futura de recursos – previsão de investimento

### • Interface com ferramentas de suporte ao Service Desk

- Sem impacto administrativo de registo
- Manutenção de histórico de incidentes em CIs
- Atribuição automática a equipas técnicas da especialidade



### Exemplos de componentes passíveis de monitorização

Hardware	Networking	Sistemas Operativos	Serviços Directório	Messaging Services	Gateway Services
Servidores (Intel, Sparc, PA-RISC)	Routers	MS Windows Server	Active Directory	MS Exchange	MS ISA
Print Servers	Switches	Solaris 2.X	LDAP	Postfix	Squis
Impressoras	Bridges	HP-UX 11.X	ADAM	SendMail	TrendMicro IMSS
Storage	Access Points	Linux Flavors		Serviços FAX	
Robots Backup					

