

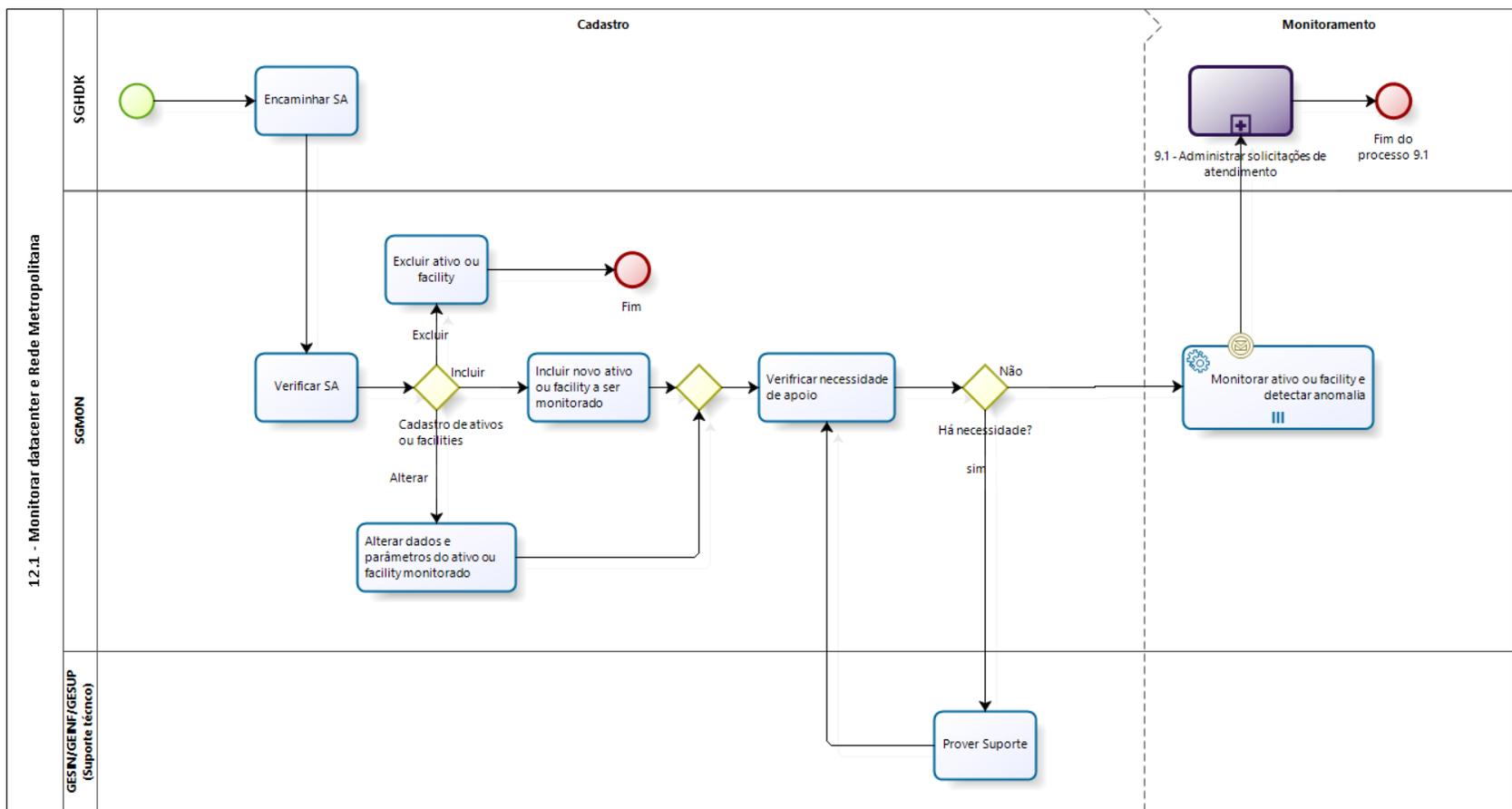
## **12.1 - Monitorar datacenter e Rede Metropolitana**

Bizagi Process Modeler

## Table of Contents

12.1	- MONITORAR DATACENTER E REDE METROPOLITANA.....	1
	BIZAGI PROCESS MODELER .....	1
1	12.1 - MONITORAR DATACENTER E REDE METROPOLITANA .....	3
1.1	12.1 - MONITORAR DATACENTER E REDE METROPOLITANA .....	4
1.1.1	Process Elements .....	7
1.1.1.1	<input type="checkbox"/> Encaminhar SA .....	7
1.1.1.2	<input type="checkbox"/> Verificar SA .....	7
1.1.1.3	<input type="checkbox"/> Excluir ativo ou facility .....	8
1.1.1.4	<input type="checkbox"/> Incluir novo ativo ou facility a ser monitorado .....	8
1.1.1.5	<input type="checkbox"/> Verificar necessidade de apoio .....	9
1.1.1.6	<input checked="" type="checkbox"/> Monitorar ativo ou facility e detectar anomalia .....	10
1.1.1.7	<input type="checkbox"/> Prover Suporte .....	11
1.1.1.8	<input type="checkbox"/> Alterar dados e parâmetros do ativo ou facility monitorado .....	11

# 1 12.1 - MONITORAR DATACENTER E REDE METROPOLITANA



**Version:** 1.0

**Author:** giovanni.angius

## 1.1 12.1 - MONITORAR DATACENTER E REDE METROPOLITANA

### Description

Processo para monitorar os ativos e facilities do DATACENTER e a Rede Metropolitana

### Objetivo do Processo

Monitorar os ativos e facilities do datacenter e a rede metropolitana.

### Resultados esperados

Resultados esperados
Ativos do datacenter monitorado.
Facilities do datacenter monitorado.
Rede metropolitana monitorada.

### Dono do Processo

Maurício Sarmento Rezende

### Abrangência do Processo DE - ATÉ

Desde a solicitação de inclusão de um ativo ou facility até a realização do monitoramento.

### Unidades organizacionais envolvidas

Unidade
SGHDK
SGDAT
SGMON
GESUP

### Cargos envolvidos

Cargo
Analista de TI
Técnico de TI

Subgerente

### Premissas e oportunidades para melhoria

Premissas e oportunidades para melhoria
Aumentar a integração entre a ferramenta de monitoramento com os sistemas monitorados.
Melhorar comunicação técnica entre áreas da organização.
Incluir na solicitação de monitoramento as ações a serem tomadas em casos de eventos de anomalia.

### Restrições/ limitações/ riscos

Restrições, limitações e riscos
Deixar de monitorar um sistema por falta de comunicação entre as áreas.
Quantidade de ativos ou facilities maior que a capacidade de processamento do hardware.
Não há contrato de Suporte/Manutenção da ferramenta.

### Unidades fornecedoras

Unidades fornecedoras	Outras unidades
OUTRAS UNIDADES	Unidades organizacionais técnicas solicitantes.

### Insumos do processo

Insumos
Informações sobre o ativo ou facility a ser monitorada.
Informações coletadas dos ativos e facilities durante o seu próprio monitoramento.

### Produto ou resultado final do processo

Resultado final
Ativo ou facility do datacenter monitorados.

### Público alvo do resultado final do processo

Todas as áreas sob a Diretoria Técnica - DITEC

### Instrumentos normativos reguladores do processo

Instrumentos normativos
Não se aplica.

### Recursos de TI ou ferramentas auxiliares de suporte

Recursos de TI ou ferramentas auxiliares de suporte
SW de monitoramento.
Servidores.
Correio eletrônico.

### Levantamento de informações sobre o desempenho do processo

Relatório de disponibilidade de ativos e facilities e da rede metropolitana.

### Entrevista

Data	Nome
08/06/2013	Maurício Sarmento Rezende
08/06/2013	Messias Gomes da Silva

### Validação

Data	Nome
10/15/2013	Leonardo Toniati
10/15/2013	Messias Gomes da Silva

## 1.1.1 PROCESS ELEMENTS

### 1.1.1.1 Encaminhar SA

#### Description

Após receber e efetuar a abertura de SA para inclusão de novo Ativo ou Facility, ou alteração/Exclusão dos já existentes, encaminha para equipe que executará a tarefa.

#### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Técnico de TI	SGHDK	Encaminha a SA no sistema CA-SERVICEDESK Manager

#### Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

#### Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,10

#### Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não houve nenhum problema ou gargalo detectados

### 1.1.1.2 Verificar SA

#### Description

Realiza a verificação da SA para atendimento.

#### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Analista de TI e Técnico de TI	SGMON	Verificar o recebimento de e-mail com o conteúdo da SA do Sistema CA-SERVICEDESK Manager, ou, verificar diretamente no Sistema CA-SERVICEDESK Manager.

#### Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).  
Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,10

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não houve nenhum problema ou gargalo detectados

### 1.1.1.3 Excluir ativo ou facility

#### Description

Exclui do Sistema ZABBIX o Ativo ou Facility que não será mais monitorado.

#### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Analista de TI, Técnico de TI	SGMON	Acessar Sistema de Monitoramento - ZABBIX. Excluir o Ativo ou Facility do monitoramento.

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal).  
Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,20

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não houve nenhum problema ou gargalo detectado para essa atividade.

### 1.1.1.4 Incluir novo ativo ou facility a ser monitorado

#### Description

Cadastra o novo ativo ou facility no Sistema ZABBIX..

#### Situação atual desta atividade

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Analista de TI, Técnico de TI	SGMON	Acessar Sistema de Monitoramento - ZABBIX. Incluir dados e parâmetros de monitoramento do Ativo ou Facility.

--	--	--

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,40

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não houve nenhum problema ou gargalo detectado para essa atividade.

**Lista de POPs**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
<a href="#">POP-48</a>	Cadastrando host para monitoramento na ferramenta Zabbix
<a href="#">POP-49</a>	Criando novo item no host para monitoramento na ferramenta Zabbix
<a href="#">POP-50</a>	Cadastrando trigger no host para monitoramento na ferramenta Zabbix
<a href="#">POP-51</a>	Criando usuários e grupos na ferramenta Zabbix

### 1.1.1.5 Verificar necessidade de apoio

**Description**

Solicita apoio ou informações necessárias para auxiliar na execução do cadastramento do ativo ou facility, no sistema de monitoramento ZABBIX.

**Situação atual desta atividade**

<b>Quem executa a atividade</b>	<b>Onde a atividade é executada</b>	<b>Como a atividade é executada</b>
Analista de TI, Técnico de TI	SGMON	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O executor verifica a necessidade de buscar apoio com a equipe responsável pelo ativo ou facility.</li> <li>- Solicita apoio ou informações necessárias para auxiliar na execução do cadastramento do ativo ou facility, no sistema de monitoramento ZABBIX.</li> </ul>

		- Aguardar resposta/auxílio do suporte. - Implementar solução originada no suporte (GESIN/GEINF/GESUP).
--	--	--

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,10

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Demora na resposta/auxílio realizados pelo suporte

**1.1.1.6  Monitorar ativo ou facility e detectar anomalia**

**Description**

Realiza continuamente o monitoramento de todos os ativos e facilities cadastrados no sistema ZABBIX e, em caso de qualquer anomalia, envia e-mail ao sistema SERVICEDESK solicitando abertura de SA para tratar o problema.

**Loop type**

Multi-Instance

**MI Ordering**

Parallel

**Flow Condition**

All

**Implementation**

WebService

**Situação atual desta atividade**

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Sistema ZABBIX	SGMON	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ferramenta executa o monitoramento contínuo de todos os ativos e facilities cadastrados, sempre verificando o comportamento dos mesmos.</li> <li>- Em caso de qualquer anomalia, envia e-mail para o CA-SERVICEDESK Manager.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acusa na tela de monitoramento</li> </ul> </li> <li>- Após o atendimento, a ferramenta retorna o status normal ao ativo ou facility que apresentaram anomalia.</li> </ul>

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,10

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Quantidade de ativos ou facilities maior que a capacidade de processamento do hardware. Não há contrato de Suporte/Manutenção da ferramenta.

**1.1.1.7  Prover Suporte**

**Description**

Atende a necessidade de auxílio para cadastrar, alterar ou excluir o ativo/facility do monitoramento

**Situação atual desta atividade**

Quem executa a atividade	Onde a atividade é executada	Como a atividade é executada
Analista de TI	GESIN, GEINF ou GESUP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inclusão e manutenção das regras de segurança.</li> <li>- Exclusão de regras de ativos que serão excluídos</li> <li>- Verificação de parâmetros relacionados ao ativo ou facility</li> </ul>

**Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)**

1,00

**Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos**

0,50

**Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade**

Não houve nenhum problema ou gargalo detectado para essa atividade.

**1.1.1.8  Alterar dados e parâmetros do ativo ou facility monitorado**

**Description**

Efetua alteração no cadastro do ativo ou facility monitorados

### Situação atual desta atividade

<b>Quem executa a atividade</b>	<b>Onde a atividade é executada</b>	<b>Como a atividade é executada</b>
Analista de TI, Técnico de TI	SGMON	Acessar Sistema de Monitoriamento - ZABBIX. Alterar dados e/ou parâmetros de monitoramento do Ativo ou Facility.

### Força de Trabalho para esta atividade (quantidade de pessoas que executam a atividade em cada instância do processo)

1,00

### Tempo estimado para execução da atividade (indicado em Horas, em medida decimal). Tempo mínimo: 0,1 hora decimal = 6 minutos

0,40

### Problemas ou gargalos Identificados nesta atividade

Não houve nenhum problema ou gargalo detectado para essa atividade.