



















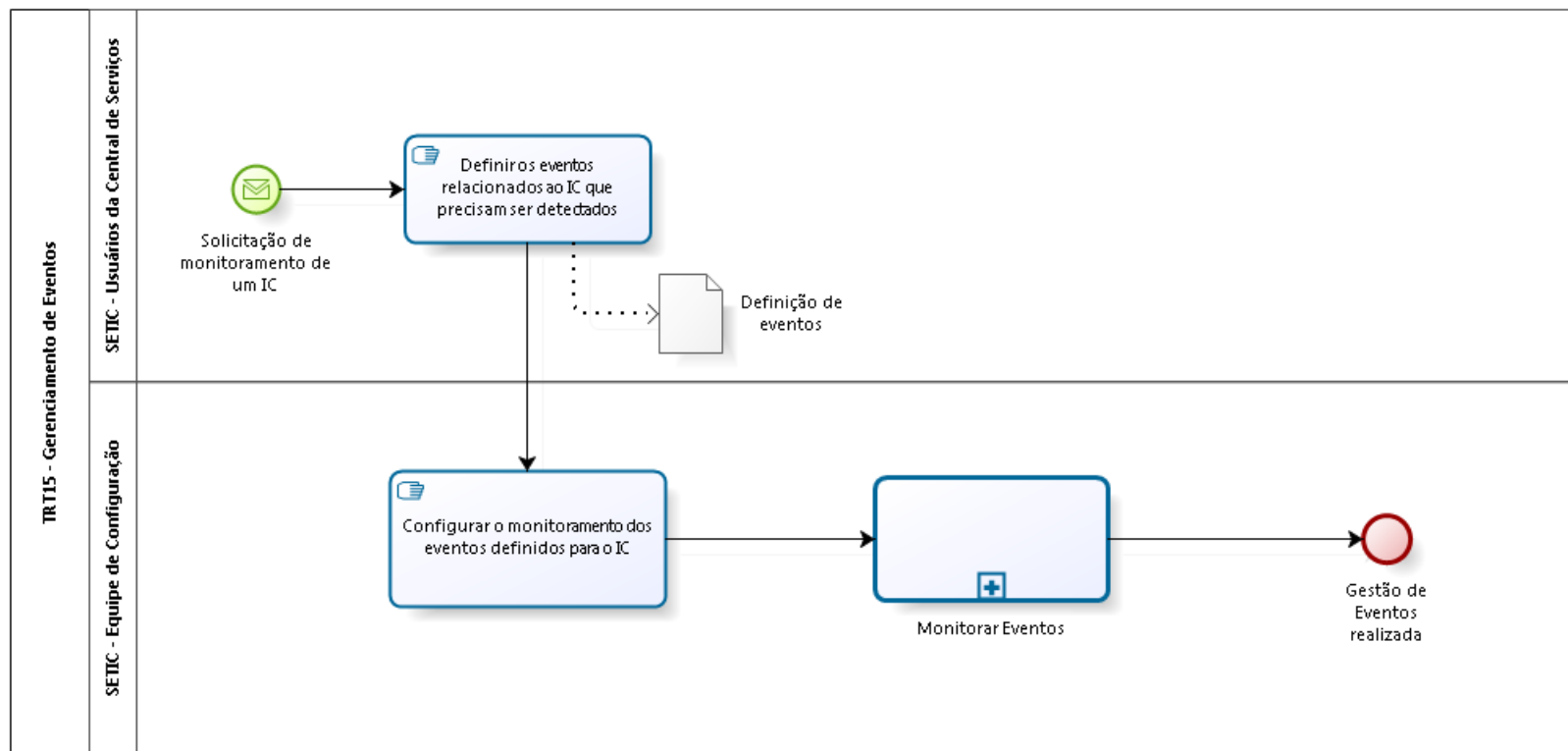
Gerenciamento de Eventos

Bizagi Modeler

Índice

GERENCIAMENTO DE EVENTOS.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 FLUXO GERAL	4
1.1 TRT15 - GERENCIAMENTO DE EVENTOS	5
1.1.1 Elementos do processo	5
1.1.1.1  Solicitação de monitoramento de um IC	5
1.1.1.2  Definir os eventos relacionados ao IC que precisam ser detectados 5	5
1.1.1.3  Configurar o monitoramento dos eventos definidos para o IC.....	5
1.1.1.4  Monitorar Eventos	6
1.1.1.5  Gestão de Eventos realizada	6
1.1.1.6  Definição de eventos	6
1.1.1.7  SETIC - Usuários da Central de Serviços	6
1.1.1.8  SETIC - Equipe de Configuração	7
2 MONITORAR EVENTOS	8
2.1 TRT15 - MONITORAR EVENTOS.....	9
2.1.1 Elementos do processo	9
2.1.1.1  Detecção de ocorrência do Evento	9
2.1.1.2  Classificar o evento de acordo com a criticidade	9
2.1.1.3  Responder evento	9
2.1.1.4  Gateway	10
2.1.1.5  Executar ação automática	10
2.1.1.6  Gateway	10
2.1.1.7  Evento encerrado	11
2.1.1.8  Arquivar	11
2.1.1.9  Abrir chamado	11
2.1.1.10  SETIC - Equipe de Monitoramento	11

1 FLUXO GERAL



Versão: 1.0

Autor: CITIC

1.1 TRT15 - GERENCIAMENTO DE EVENTOS

Descrição

Processo de Gerenciamento de Eventos

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Solicitação de monitoramento de um IC

Descrição

Recebimento de solicitação de configuração de monitoramento de um Item de Configuração ou alteração de monitoramento já configurado.

1.1.1.2 Definir os eventos relacionados ao IC que precisam ser detectados

Descrição

Objetivo

Definição de quais eventos relacionados ao Item de Configuração precisam ser detectados.

Detalhamento

Indicar as características do IC, templates de monitoramento padrão a serem aplicados e eventuais scripts específicos ou "web tests" que precisem ser customizados.

1.1.1.3 Configurar o monitoramento dos eventos definidos para o IC

Descrição

Objetivo

Configurar o monitoramento do IC na ferramenta de monitoria de acordo com os eventos que precisam ser detectados.

1.1.1.4 Monitorar Eventos

Descrição

Objetivo

Efetuar o monitoramento dos Itens de Configuração através de sistema de gerenciamento de eventos.

Processo

[Monitorar Eventos - TRT15 - Monitorar Eventos](#)

1.1.1.5 Gestão de Eventos realizada

Descrição

Fim do processo de Gerenciamento de Eventos.

1.1.1.6 Definição de eventos

Descrição

Deve conter a definição dos eventos relacionados ao Item de Configuração a serem monitorados.

1.1.1.7 SETIC - Usuários da Central de Serviços

Descrição

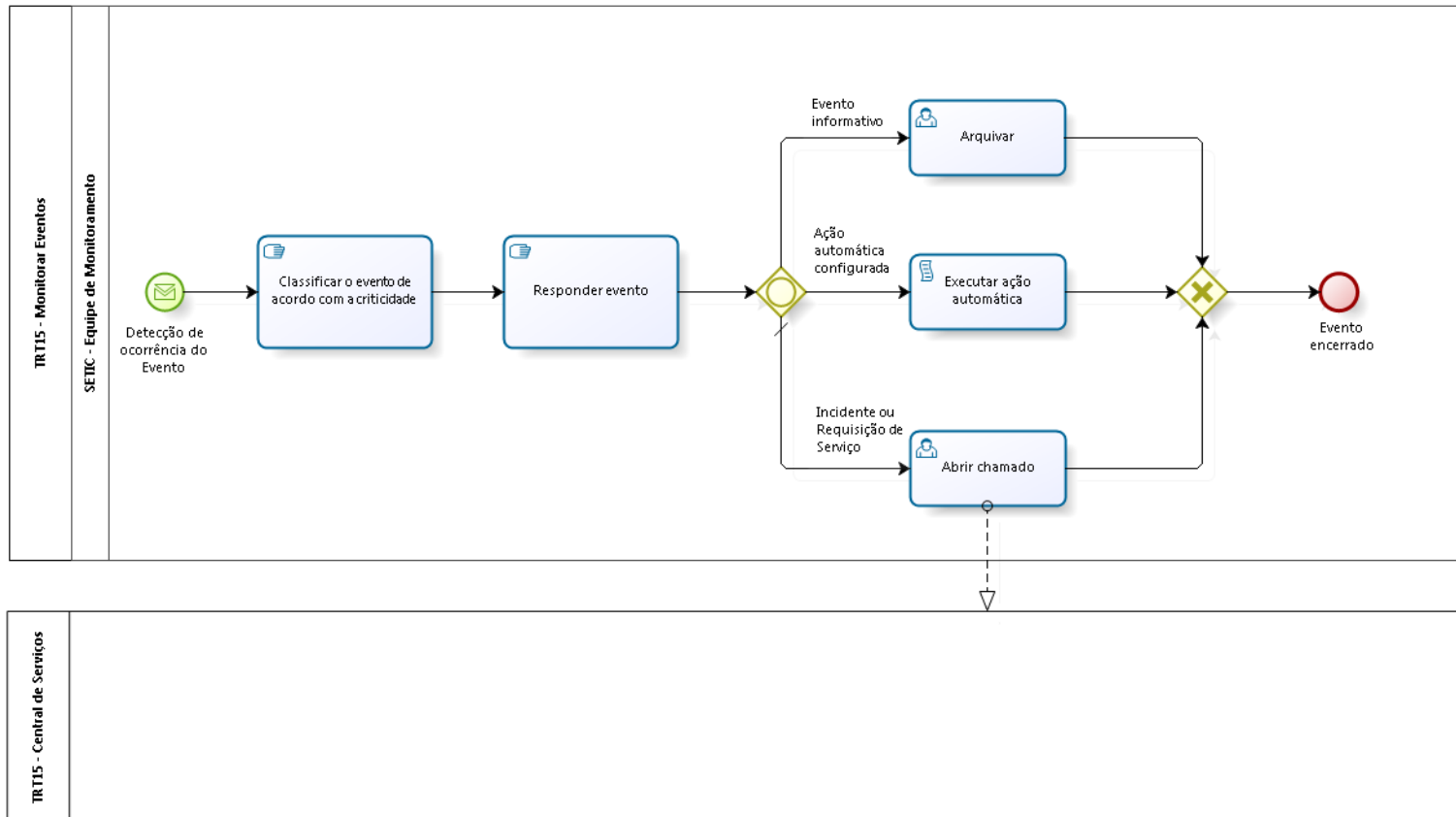
Somente usuários da Central de Serviços que atuam na SETIC podem abrir chamado para solicitar o monitoramento de um Item de Configuração específico.

1.1.1.8 SETIC - Equipe de Configuração

Descrição

Equipe responsável por configurar o monitoramento do Item de Configuração no sistema de gerenciamento de eventos.

2 MONITORAR EVENTOS



Versão: 1.0

Autor: CITIC

2.1 TRT15 - MONITORAR EVENTOS

Descrição

Sub-processo de monitoramento de eventos.

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Detecção de ocorrência do Evento

Descrição

Detecção de notificação de evento pelo sistema de gerenciamento de eventos.

2.1.1.2 Classificar o evento de acordo com a criticidade

Descrição

Objetivo

Os eventos detectados devem ser classificados de acordo os seguintes níveis de criticidade:

- **INFORMATIVO:** eventos que não requerem ações, são armazenados e mantidos por um tempo determinado.
- **AVISO:** quando um IC está se aproximando de uma situação limite.
- **EXCEÇÃO:** quando uma situação pré-definida não está funcionando como previsto: indisponibilidade, baixa performance ou perda de funcionalidade.

2.1.1.3 Responder evento

Descrição

Objetivo

Responder ao evento de acordo com a classificação, indicando exatamente para quem ou para onde os eventos devem ser informados, podendo gerar o seu arquivamento, respostas automáticas ou abertura de chamados para tratamento de um incidente ou uma requisição de serviço.

2.1.1.4 Gateway

Portões

Incidente ou Requisição de Serviço

Tipo de Condição

Padrão

Ação automática configurada

Evento informativo

2.1.1.5 Executar ação automática

Descrição

Objetivo

Executar ações automáticas disparadas pelo próprio sistema de gerenciamento de eventos.

Detalhamento

Em situações específicas, podem ser configuradas ações automáticas a serem disparadas pelo próprio sistema de gerenciamento de eventos, como por exemplo, reiniciar um serviço que ficou indisponível.

2.1.1.6 Gateway

Portões

Evento encerrado

2.1.1.7 Evento encerrado

Descrição

Evento encerrado.

2.1.1.8 Arquivar

Descrição

Objetivo

Arquivar por determinado período para fins de controle eventos detectados que não requeiram qualquer ação.

Detalhamento

São exemplos de eventos informativos as notificações de que uma determinada tarefa automática foi concluída com êxito.

2.1.1.9 Abrir chamado

Descrição

Objetivo

Abrir chamado para tratamento de eventos detectados através do registro de um incidente relacionado ao IC ou solicitação de atendimento de uma requisição de serviço para adequação da situação limite identificada.

Detalhamento

Após abertura de chamado será seguido o fluxo definido no processo de Gerenciamento da Central de Serviços.

2.1.1.10 SETIC - Equipe de Monitoramento

Descrição

Equipe responsável pela monitoria do sistema de gerenciamento de eventos.

