

Processo

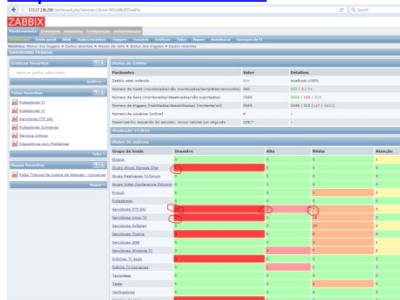

Gestão de TI

Código

P.DIAT.04

Folha nº

1/2

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
1. Acessar o servidor de monitoramento (Zabbix)	Analista de redes		<p>http://172.17.136.230/</p>  <p>Serviços monitorados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços ERP Softplan (SAJ) • Ativos de Rede (Switches, Pservers,...) • Servidores (Banco e APLs)
2. Analisar as informações de acordo com sua criticidade	Analista de redes		 <p>Verificar qual nível de criticidade (item 3), tratá-los, resolvê-los ou encaminhá-los à equipe responsável.</p>
3. Identificar o nível do incidente	Analista de redes		<p>Informar as equipes responsáveis e ao diretor da DIATI.</p> <p>Níveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desastre – Serviço/Dispositivo crítico à regra de negócio fora de operação; • Alta – Serviço/Dispositivo Crítico à regra de negócio apresentando falha; • Atenção – Serviço/Dispositivo Crítico à regra de negócio com alertas não críticos (avisos); <p>Informação – Dados informativos sobre Serviços /Dispositivos da rede sem impacto na regra de negócio.</p>
4. Iniciar o procedimento de solução	Analista de redes		<p>Iniciar a triagem, com o nível de alerta definido (item anterior), com intuito de averiguar a responsabilidade de solução, acionando assim as equipes responsáveis internas ou externas (Parceiros ou responsáveis pelas ERPs), para que os mesmos iniciem baseadas no alerta a reparação, sendo que quanto mais crítico e impactante o mesmo mais rápido o início do processo e sua prioridade de atendimento.</p>
5. Constatar normalidade e retornar ao monitoramento - Item 1	Analista de redes		

Monitoramento dos Sistemas

Processo Gestão de TI	Código	Folha nº
	P.DIAT.04	2/2

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/09/2016	00	Validação pelo Gestor	José Baptista dos Santos Neto