

MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO 31

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

| PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TIC | | |
|--|--|----------------|
| OBJETIVO | Gerenciar os eventos gerados pelos itens de configuração ou serviços de TIC, sendo responsável por determinar e analisar, de forma proativa, as ocorrências dos mesmos, garantindo o funcionamento normal dos serviços com o menor impacto para os usuários. | |
| MANUAL | NÚMERO | 31 |
| | NOME | EVENTOS DE TIC |
| | VERSÃO | 2 |

VISÃO SISTÊMICA

| PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CICLO DE VIDA DE SOFTWARE | |
|---|--|
| ENTRADA(S) | Eventos |
| FORNECEDOR(ES) | Itens de configuração Serviços de TIC |
| SAÍDA(S) | Eventos solucionados |
| CLIENTE(S) | Gestores de itens de configuração Gestores de serviços de TIC |
| REGULAÇÃO | Resolução CNJ 211/2013 |
| RECURSO(S) | Zabbix, OTRS, outros. |

CADEIA DE VALOR



| POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR | |
|---|---|
| MACROPROCESSO DE APOIO | Os macroprocessos de apoio garantem o suporte adequado aos processos finalísticos |
| MACROPROCESSO 10 | Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| PROCESSO 10.1 | Administração da Infraestrutura de TIC |
| SUBPROCESSO 10.1.19 | Gerenciamento de Eventos |

GESTOR DO PROCESSO

| GESTOR DO PROCESSO | |
|---------------------------|---|
| UNIDADE | A Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN/STI) é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias. |

PARTICIPANTE(S) DO PROCESSO

| PARTICIPANTE(S) | |
|---|--|
| ITEM DE CONFIGURAÇÃO OU SERVIÇO DE TIC | Elementos geradores dos eventos que serão avaliados pelas Equipes de Operação: alertas ou exceções. |
| SOFTWARE DE MONITORAMENTO | Qualquer software responsável pela detecção e armazenamento dos eventos gerados pelos itens de configuração e pelos serviços de TIC. |
| EQUIPES DE OPERAÇÃO | Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC. |

TERMOS E DEFINIÇÕES

| TERMO | DEFINIÇÃO |
|----------------|--|
| ALERTA | Uma notificação de que certo limite foi atingido, algo mudou ou uma falha ocorreu. Alertas são muitas vezes criados e gerenciados por ferramentas de gerenciamento de sistemas. |
| EXCEÇÃO | Indica uma operação fora dos limites aceitáveis. Refere-se a situações anormais, que requerem ações de acompanhamento. |
| EVENTO | Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TIC. Evento também é o termo usado nos casos em que um alerta ou exceção é criado por qualquer serviço de TIC, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TIC e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes. |



INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO

| INDICADOR: TAXA DE EVENTOS ASSOCIADOS A INCIDENTES | |
|---|--|
| TIPO | Eficácia |
| O QUE MEDE | O número de eventos que demandaram a abertura de tickets de incidente. |
| PARA QUE MEDIR | Permite aferir grau de capacidade/disponibilidade dos ativos/serviços de TIC sob controle do processo de gerenciamento de eventos. |
| QUEM MEDE | COINF/SESOP |
| QUANDO MEDIR | Trimestralmente |
| ONDE MEDIR | Ferramenta ZABBIX |
| COMO MEDIR | $(\text{Total de Incidentes} / \text{Total de Eventos}) * 100$ |
| META | Até 20% |

MATRIZ RACI

Definição e distribuição de papéis e responsabilidades que integram o processo de Gerenciamento de Eventos de TIC.

R – Responsável: quem deve executar a atividade;

A – Autoridade: quem deve responder pela atividade;

C – Consultado: quem deve ou pode ser consultado durante a execução da atividade;

I – Informado: quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

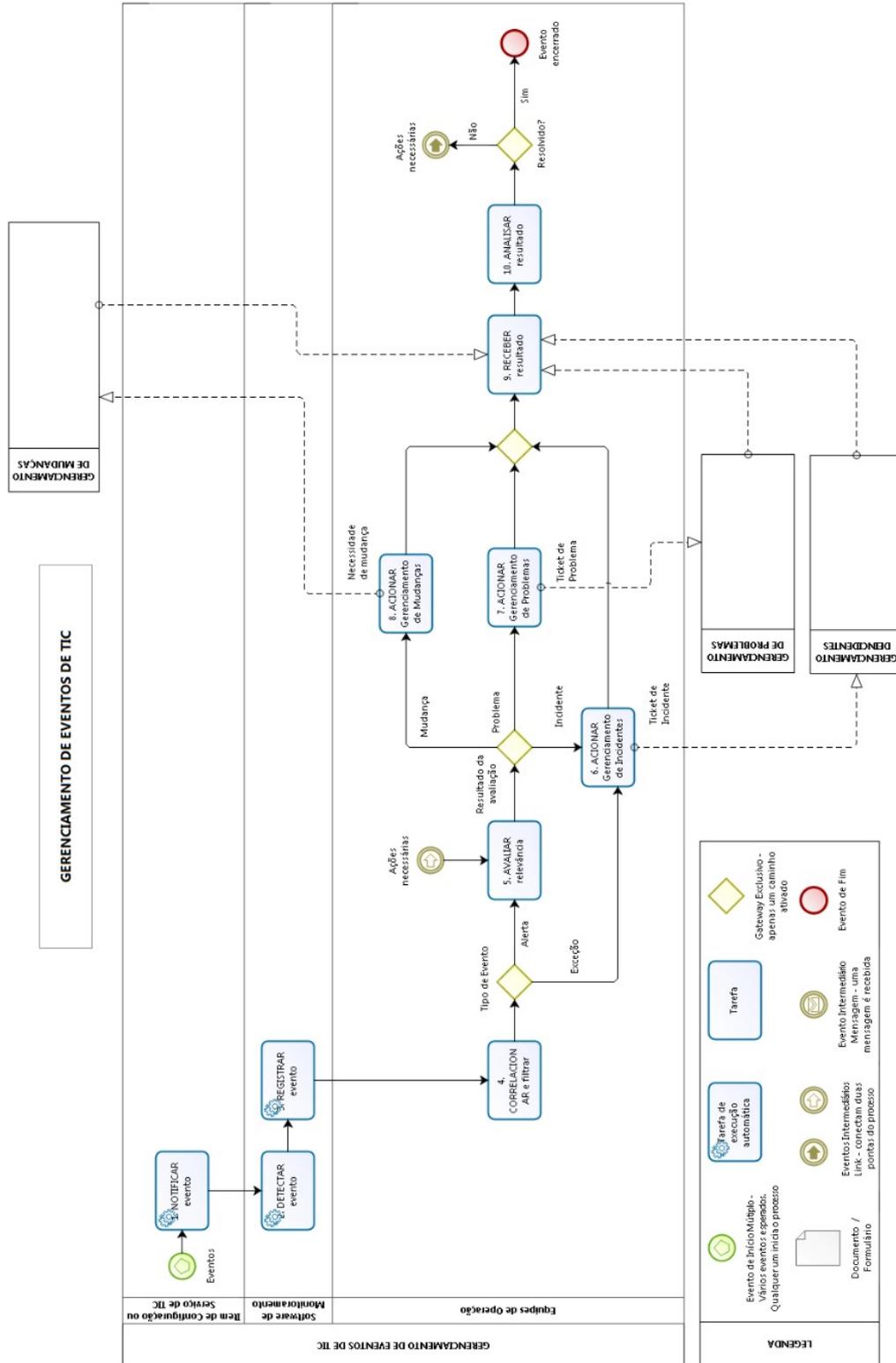
| ATIVIDADE | Item de configuração ou serviço de TIC | Software de Monitoramento | Equipes de operação |
|--|--|---------------------------|---------------------|
| 1. NOTIFICAR evento | R | I | - |
| 2. DETECTAR evento | R | - | - |
| 3. REGISTRAR evento | R | - | - |
| 4. CORRELACIONAR e filtrar | - | - | R |
| 5. AVALIAR relevância | - | - | R |
| 6. ACIONAR Gerenciamento de Incidentes | - | - | R |
| 7. ACIONAR Gerenciamento de Problemas | - | - | R |
| 8. ACIONAR Gerenciamento de Mudanças | - | - | R |
| 9. ANALISAR resultado | - | - | R |

AUTORES DO MANUAL

| MANUAL ELABORADO POR | |
|-----------------------------|---|
| UNIDADES | STI/ASPLAN – Secretaria de Tecnologia da Informação/Assessoria de Planejamento e Gestão |
| | SEORG – Seção de Otimização de Processos Organizacionais |

SOBRE A VERSÃO

| VERSÃO | RESUMO DAS ALTERAÇÕES | RESPONSÁVEL |
|---------------|---|--------------------|
| 1 | Versão inicial. | Autores do Manual |
| 2 | Revisão do mapeamento do processo e alteração do manual para o novo modelo padrão elaborado pela SEORG. | SEORG |





PROCESSOS/ENTIDADES RELACIONADOS

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

DESCRIÇÃO

O objetivo deste processo é gerenciar a implementação de mudanças no ambiente de tecnologia da informação, incluindo hardware, software, serviços e documentação relacionada, minimizando as interrupções decorrentes dessas alterações e assegurando que os registros de todos os componentes estejam atualizados.

GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

DESCRIÇÃO

Processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. O gerenciamento de problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

DESCRIÇÃO

O principal objetivo do processo Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal dos serviços com a maior brevidade possível e minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo, assim, que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade do serviço sejam mantidos.

1. NOTIFICAR evento

DESCRIÇÃO

Emitir evento (alerta/exceção) relacionado a item de configuração ou serviço de TIC.

EXECUTANTE

Item de Configuração ou Serviço de TIC (implementação: Serviço Web)

2. DETECTAR evento

DESCRIÇÃO

Detectar o evento disparado pelo item de configuração ou serviço de TIC.

EXECUTANTE

Software de Monitoramento (implementação: Serviço Web)

3. REGISTRAR evento

DESCRIÇÃO

Registrar na log de eventos o alerta/exceção ocorrido.

EXECUTANTE

Software de Monitoramento (implementação: Serviço Web)

4. CORRELACIONAR e filtrar

DESCRIÇÃO

Identificar, filtrar e categorizar os eventos provenientes da infraestrutura (são exemplos de alerta o atingimento dos limites estipulados de consumo de banda, espaço em disco etc.).

EXECUTANTE

Equipes de Operação

5. AVALIAR relevância

DESCRIÇÃO

Avaliar a relevância do alerta e executar a ação corretiva necessária, a exemplo do acionamento dos processos de gerenciamento de mudanças, de problemas ou mesmo de incidentes.

EXECUTANTE

Equipes de Operação

6. AÇIONAR Gerenciamento de Incidentes

DESCRIÇÃO

Registrar ocorrência (ticket de incidente) no sistema OTRS.

EXECUTANTE

Equipes de Operação

7. AÇIONAR Gerenciamento de Problemas

DESCRIÇÃO

Registrar ticket de problema no sistema OTRS.

EXECUTANTE

Equipes de Operação

8. AÇIONAR Gerenciamento de Mudanças

DESCRIÇÃO

Informar a necessidade de mudança para emissão de RDM (Formulário de Requisição de Mudança).

EXECUTANTE

Equipes de Operação

9. RECEBER resultado

EXECUTANTE

Equipes de Operação

10. ANALISAR resultado

DESCRIÇÃO

Avaliar a eficácia das medidas adotadas, de acordo com as ações que foram executadas. Caso os resultados requeridos não tenham sido alcançados, efetuar uma nova análise e decidir a ação mais apropriada.

EXECUTANTE

Equipes de Operação