



Gerenciamento de Eventos

Versão 1.0



Gerenciamento de Eventos

Página 2 / 8

Data Emissão
26/09/2013

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor



Sumário

1.Introdução.....	4
1.1.Objetivo.....	4
1.2.Definições:.....	4
2.Entradas:.....	5
3.Subprocessos.....	5
3.1.Ocorrência do evento.....	5
3.2.Notificação do evento.....	6
3.3.Detecção do evento.....	6
3.4.Filtro do evento.....	6
3.5.Significância do evento.....	6
3.6.Correlação do evento.....	7
3.7.Direcionar.....	7
3.8.Selecionar reação.....	7
4.Saídas.....	8
5.Responsabilidades dos gerentes dos serviços de ti.....	8
6.Bibliografia.....	8



1. INTRODUÇÃO

Um evento pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Muitos eventos acontecem no ambiente da TI. O monitoramento ativo desses eventos serve para precaver-se de incidentes, garantir o cumprimento do ANS e verificar se o serviço está sendo executado de acordo com sua operação normal.

No ciclo de Desenho do serviço de TI, devem ser definidos quais eventos serão monitorados.

Os eventos podem ser divididos em 03 categorias:

- Informativos: não requerem ação. Para cada serviço devem ser definidos que eventos precisam ser registrados a título informativo. Ex: jobs do e-Gestão executados com êxito, backups automáticos do APT realizados com sucesso, rotinas de segurança de redes concluídas com sucesso.
- Aviso: evento gerado quando um serviço ou IC está próximo a uma situação limite para tomada de providências. No ciclo de Desenho devem ser definidos os limites (threshold) para cada serviço. Ex: percentual de capacidade ocupada em storage, limites de capacidade de processamento de servidores.
- Exceção: identifica que uma determinada situação predefinida não está funcionando conforme o previsto. Ex: falha na realização de backup, tempo de execução de job muito acima do usual.

1.1. OBJETIVO

O objetivo do processo de Gerenciamento de Eventos é monitorar e gerar alertas ou notificações de um Serviço de TI ou item de Configuração considerados relevantes para os processos de gerenciamento de serviços de TI e para cumprimento dos ANS.

1.2. DEFINIÇÕES:

Agentes de monitoramento ou programas de monitoramento - são programas instalados nos ICs para coletar seus eventos e gerar alertas específicos.

ANS – acordo de nível de serviço.

Central de Serviços – Função definida na ITIL Versão 3. É o ponto único de contato para os usuários de TI. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Evento – qualquer ocorrência considerada relevante no serviço de TI.

Gerente do serviço – é o chefe da seção responsável pelo serviço de tecnologia da informação definido no portfólio de serviços, publicado no portal da governança.

	Gerenciamento de Eventos	Página 5 / 8
		Data Emissão 26/09/2013

IC – Item de Configuração

Incidente – é um evento que provoca o não cumprimento do SLA. Podem ser de dois tipos: interrupção ou perda de desempenho.

Operação Normal do serviço de Tecnologia da Informação – é a operação do serviço no modo definido pelo ANS.

Serviço de Tecnologia da Informação – qualquer serviço descrito no Portfólio de serviços da SETIC.

2. ENTRADAS:

Origem	Informação
Central de serviços	Incidentes reportados
Gerenciamento de Catálogo de Serviço	Serviços de negócios
Gerenciamento de Disponibilidade	Monitoramento de disponibilidade
Gerenciamento de Capacidade	Monitoramento de capacidade
Gerenciamento de Segurança da Informação	Informações de segurança
Gerenciamento de Configuração	Serviços de TI e ICs em produção.
Gerenciamento de Nível de Serviço	Acordos de nível de serviço

3. SUBPROCESSOS

3.1. OCORRÊNCIA DO EVENTO

Objetivo: Definir os eventos dos serviços que precisam ser detectados.

Responsabilizado: Diretor da SETIC.

Atividades:

- ◆ No ciclo de Desenho do serviço definir quais eventos precisam ser monitorados. Para isto, definir quais serviços de TI e quais IC terão seus eventos monitorados. Ex: PJE, servidores de internet, servidores de arquivos, e-Transporte.
- ◆ No ciclo de Operação atualizar a relação de eventos que precisam ser monitorados de acordo com histórico de incidentes, BDEC, problemas e ocorrências que possam comprometer a operação normal do serviço, inclusive na sua interação com outros serviços da TI. Exemplos: alteração da política de segurança, mudanças ocorridas após o ciclo de Desenho.

	Gerenciamento de Eventos	Página 6 / 8
		Data Emissão 26/09/2013

3.2. NOTIFICAÇÃO DO EVENTO

Objetivo: Esse subprocesso ocorre no Ciclo de Transição do serviço e tem por objetivo definir como será feito o monitoramento do serviço para detectar os eventos definidos no subprocesso anterior.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

Atividades:

- ◆ Pesquisar a existência de agentes de monitoramento proprietários dos fabricantes dos ICs utilizados no serviço. Se não houver, pesquisar outros agentes, inclusive baseados em software livre.
- ◆ Implementar e testar as ferramentas de monitoramento e notificação escolhidas.

3.3. DETECÇÃO DO EVENTO

Objetivo: Receber as notificações emitidas no subprocesso anterior e interpretá-las.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

Atividades:

- ◆ Definir e implementar a forma como serão recebidas as notificações e alertas. Ex: por e-mail, por mensagem de celular, relatórios diários, logs.
- ◆ Definir quem serão os responsáveis pelo monitoramento e as ações a serem tomadas após a detecção do evento.

3.4. FILTRO DO EVENTO

Objetivo: Discriminar quais eventos serão notificados e quais serão ignorados.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

Atividades:

- ◆ Analisar em cada IC ou serviço de TI, sob o Gerenciamento de Eventos, como será realizado o filtro de eventos. Assim, serão discriminados os eventos que serão notificados daqueles que serão ignorados.
- ◆ Definir o tempo de vida útil dos eventos registrados. Eles deverão ser excluídos após esse período, para economicidade de espaço em disco.

3.5. SIGNIFICÂNCIA DO EVENTO

Objetivo: Definir a categoria do evento.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

	Gerenciamento de Eventos	Página 7 / 8
		Data Emissão 26/09/2013

Atividades:

- ◆ Categorizar os eventos monitorados em informativo, aviso ou exceção;

3.6. CORRELAÇÃO DO EVENTO

Objetivo: Relacionar o evento aos níveis de serviço e aos riscos para o negócio.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

Atividades:

- ◆ Atribuir informações sobre o impacto do evento nos níveis de serviço.
- ◆ Atribuir informações sobre o impacto do evento nos riscos para o negócio.
- ◆ Atribuir informações sobre a priorização do evento para os serviços.

3.7. DIRECIONAR

Objetivo: Indicar para quem ou para onde os Eventos devem ser informados de acordo com a correlação.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

Atividades:

- ◆ Definir os setores ou pessoas que deverão tomar conhecimento sobre a ocorrência do evento para providências.
- ◆ Implementar resposta automática a eventos quando cabível. Ex: scripts para reiniciar processos ou executar jobs.

3.8. SELECIONAR REAÇÃO

Objetivo: Definir as providências que serão tomadas para tratamento do evento.

Responsabilizado: Gerente do serviço.

Atividades:

- ◆ Selecionar entre as opções possíveis de reação:
 - Se o evento é informativo, registrar em um arquivo de log para fins de análise;
 - Se já houver ação automatizada prevista para o evento, implementar resposta automática, tal como: iniciar um job, reiniciar uma aplicação, aplicar uma rotina, acionar software de segurança;
 - Se for um alerta, solicitar intervenção humana para tratamento;
 - Se for uma exceção ou indicativo de falha, encaminhar para a Central de Serviços via abertura de Registro de Incidente e informar o gerente do serviço.



Gerenciamento de Eventos

Página 8 / 8

Data Emissão
26/09/2013

4. SAÍDAS

Destino	Informação
Todos os processos	Informações sobre eventos para gerenciamento, ações preventivas, análise de riscos, análise de tendências em ICs e serviços da TI.
Gerenciamento de Incidentes e Central de serviços	Abertura de Registro de Incidentes

5. RESPONSABILIDADES DOS GERENTES DOS SERVIÇOS DE TI

Não é previsto no framework ITIL o papel de Gerente de Eventos, devido ao contexto amplo que se estende por todas as áreas da TI. Cada gerente de Serviço de TI em conjunto com o diretor da SETIC deverá definir os eventos relevantes na sua área e executar as demais atividades do processo. O Framework ITIL prevê a seguinte estrutura organizacional:

Função	Papel no Processo
Central de Serviços	Suporte inicial, encaminhamento e comunicação dos eventos
Gerenciamento de Operações de TI	Monitorar eventos e fornecer suporte inicial
Gerenciamento Técnico e da Aplicação	Definir e gerenciar os eventos

6. BIBLIOGRAFIA

Ref 1: Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. Autor: Marcos André dos Santos Freitas.

Ref 2: Material do curso Fundamentos em ITIL V3 – OFFICEIT Soluções em Governança e Tecnologia