DEPARTAMENTO DE
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO

Demandas

Divisão de Infraestrutura de Software

Equipe InfraMonitoria

Reunião do Comitê Gestor de TIC
10/03/2017

Demandas **em execução**

Descrição	Fase	% Conclusão	Data Início	Data Fim	Equipe Envolvida
Documentação para o PDTIC 2017 - Plano de Continuidade de Serviços de TIC	Iniciado	15	08/02/2017	24/03/2017	Denis – InfraStorage, Fábio – InfraServidores, Fernando – InfraMonitoria
Tarefas relacionadas à solução dos atuais problemas elétricos na Sala UPS do Data Center e nos geradores do prédio da Álvaro Ramos	Iniciado	10	14/02/2017	17/03/2017	DIS – Fernando, DIS – Wilson, Engenheiros do DEA, empresa Romarck e empresa ACECO
Alteração no período de retenção de dados das coletas executadas pelo software Zabbix	Iniciado	80	08/02/2017	24/03/2017	Fernando e Diogo
Inclusão no software Zabbix de todos os equipamentos de conectividade de rede que afetam diretamente a disponibilidade dos serviços críticos de TIC (finalização do mapa da rede)	Iniciado	20	09/01/2017	31/06/2017	Fernando e Diogo

Demandas **pendentes**

Descrição	Fase	% Concl.	Data Início	Data Fim	Equipe Envolvida
Atualização do software de monitoramento Zabbix para a versão 3.0	Não iniciado	0	27/03/2017	29/03/2017	Fernando e Diogo
Separação da camada de frontend do software Zabbix para um servidor separado visando melhoria de performance	Não iniciado	0	27/03/2017	29/03/2017	Fernando e Diogo
Desenvolvimento (programação) no software Ares de um módulo para gerenciamento de Plantões e Sobreaviso	Não iniciado	0			Fernando
Alteração no módulo de gestão de eventos do software Ares (programação), para maior controle sobre os acionamentos dos plantonistas	Não iniciado	0			Fernando
Alteração no módulo de gestão de eventos do software Ares (programação), para que o cálculo de indisponibilidades de sistemas críticos contabilize eventos que não possuem alarmes automatizados	Não iniciado	0			Fernando
Migração - Desenvolvimento (programação Java e PostgreSQL) dos módulos da equipe InfraMonitoria no software Ares para a nova versão que está sendo desenvolvida em Java e PostgreSQL	Não iniciado	0			Fernando
Desenvolvimento de aplicativo de monitoramento para dispositivos móveis (programação Android)	Não iniciado	0			Fernando

Demandas do dia-a-dia – **Operação** de Monitoramento

Descrição	Equipe Envolvida
Monitoramento da infraestrutura de TIC através das ferramentas de monitoria	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Execução de ações para restauração de serviços e equipamentos	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Acionamento dos responsáveis por serviços e equipamentos quando não existem ações de restauração ou as ações não forem suficientes para restauração	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Comunicação aos Gestores sobre ocorrências de eventos críticos e desastres com atualização sobre o andamento das soluções	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Mobilização das equipes de suporte em contingenciamentos e recuperação de desastres	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Deslocamento aos Data Centers em ocorrências de problemas elétricos ou de climatização	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Acompanhamento de serviços e testes nos Data Centers	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela
Acompanhamento de serviços e testes nos Geradores	Diogo, Fernando, Laércio, Maycon, Rogério e Rosângela

Demandas do dia-a-dia – **Operação** de Monitoramento

Descrição	Equipe Envolvida
Suporte ao DAU no acionamento das equipes de suporte na ocorrência de problemas urgentes	Maycon, Fernando, Diogo, Laércio e Rosângela
Execução de procedimentos de instrução, verificação e restauração de problemas de links nas comarcas (via telefone com os usuários nos locais)	Maycon, Fernando, Diogo, Laércio e Rosângela
Abertura e acompanhamento de chamados nos fornecedores de links de rede e Internet	Maycon, Fernando, Diogo, Laércio e Rosângela
Trocas e transporte de fitas de backup entre o Data Center principal e o cofre localizado em outro prédio (transporte por automóveis)	Diogo, Maycon e Fernando
Acompanhamento dos fornecedores nos Data Centers durante trocas de discos dos storages	Diogo, Maycon e Fernando
Execução de testes SEM carga semanalmente no gerador do Data Center	Fernando e Diogo

Demandas do dia-a-dia – **Gestão** de Monitoramento

Descrição	Equipe Envolvida
Inclusão, exclusão e alteração de coletas, alarmes, gráficos, telas e mapas nas ferramentas de monitoria mantidas pela DIS: Nagios e Zabbix	Fernando e Diogo
Configuração, manutenção e atualização das ferramentas de monitoria em conformidade com o crescimento do monitoramento do ambiente de TIC para manter a performance adequada	Fernando e Diogo
Gerenciamento do Catálogo de severidade e procedimentos em cada alarme ativo nos softwares de monitoramento, em conjunto com cada equipe de suporte	Fernando e Diogo
Customizações nas ferramentas de monitoria (programação) para monitoramentos	Fernando
Auxílio às equipes de suporte na implementação de scripts nos equipamentos monitorados, para integração com as ferramentas de monitoria (programação)	Fernando
Gerenciamento e manutenção da base de histórico de indisponibilidades de sistemas críticos	Fernando e Diogo
Fornecimento de atestados relatando indisponibilidades de sistemas e links de comarcas	Fernando e Diogo
Gerenciamento e manutenção da base de acionamentos dos plantonistas	Fernando e Diogo
Solicitações aos fornecedores e DEA de serviços nos Data Centers e geradores	Fernando e Diogo
Gerenciamento da base de conhecimento da equipe na Wiki do Portal e documentação impressa para os monitoramentos remotos	Fernando e Diogo

Demandas do dia-a-dia – **Gestão** de Monitoramento

Descrição	Equipe Envolvida
Elaboração e gestão das escalas de trabalho dos monitoramentos realizados remotamente durante finais de semana e feriados	Fernando e Diogo
Desenvolvimento, manutenção e atualização dos módulos de monitoramento no software Ares mantido pela DIS	Fernando
Execução de plantão e sobreaviso fora do horário regimental para solução de possíveis problemas com as ferramentas de monitoria, sanar dúvidas sobre procedimentos do monitoramento, verificações mais especializadas nas ferramentas de monitoria e dar suporte ao operador de monitoria durante a recuperação de desastres	Fernando e Diogo
Auxílio na elaboração de editais licitatórios em aquisições relacionadas aos Data Centers e geradores	Fernando
Prospecção de novas ferramentas e atualização das atualmente utilizadas	Fernando e Diogo

Escalas de trabalho

- Em dias úteis:

Horário	Pessoas
07:00 às 14:00 hs	Maycon
12:00 às 19:00 hs	Fernando, Diogo e Rosângela
14:00 às 21:00 hs	Laércio
21:00 às 03:00 hs	Rogério

- Em finais de semana e feriados:
  - Revezamento para monitoramento remoto
  - Escala definida antes do início de cada semestre
  - No máximo 2 dias seguidos por pessoa
  - Das 08:00 às 22:00 hs

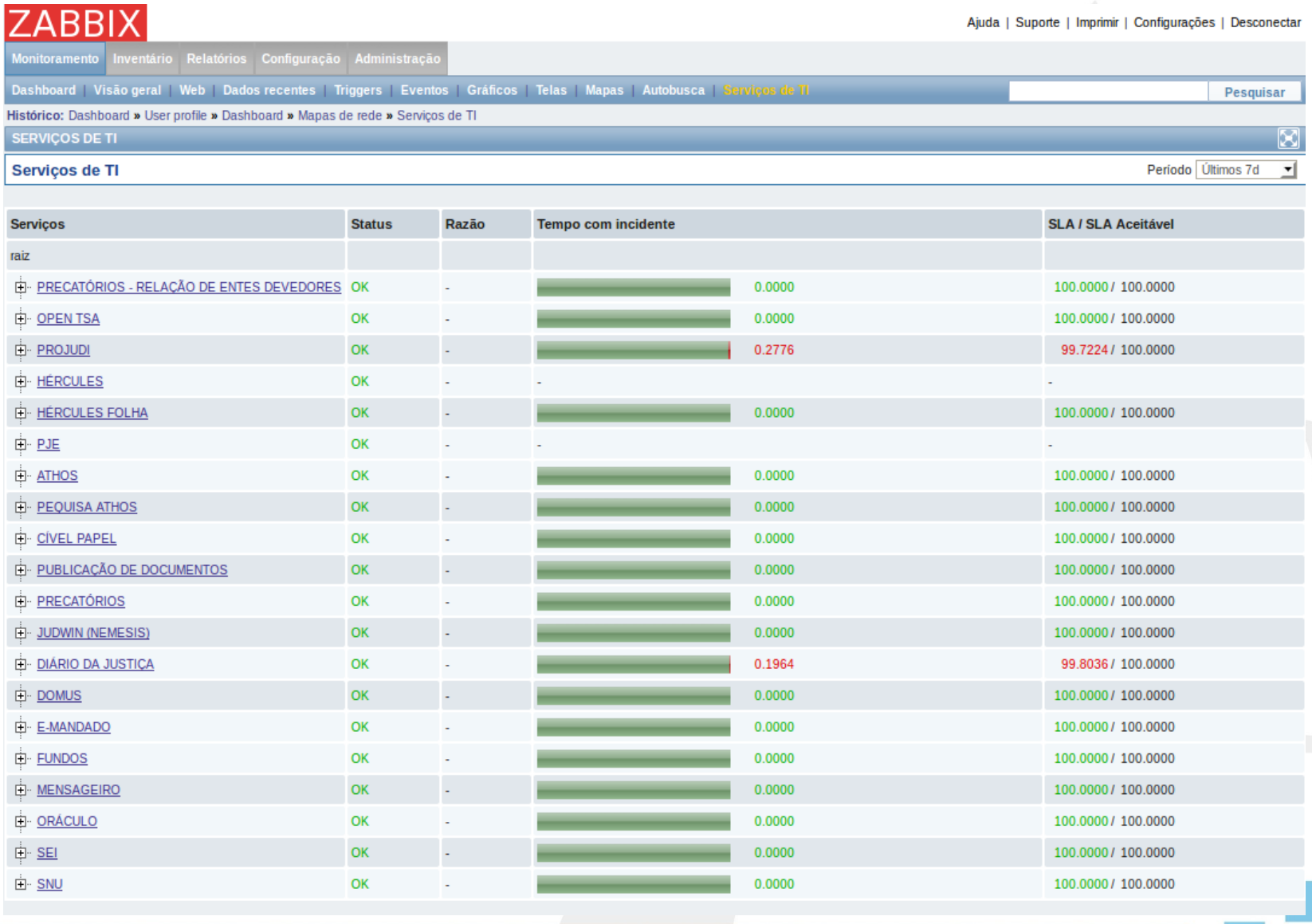
Monitoramento – Dados Zabbix

Status do Zabbix

Parâmetro	Valor	Detalhes
Zabbix está rodando	Sim	localhost:10051
Quantidade de hosts (habilitados/desabilitados/templates)	793	695 / 22 / 76
Quantidade de itens (habilitados/desabilitados/não suportados)	24691	24368 / 93 / 230
Quantidade de triggers (habilitadas/desabilitadas [incidente/ok])	8453	7795 / 658 [62 / 7733]
Número de usuários (online)	88	9
Desempenho requerido do servidor, novos valores por segundo	422.47	-

Atualizado: 19:21:30

Monitoramento – Sistemas Críticos



ZABBIX

Ajuda | Suporte | Imprimir | Configurações | Desconectar

Monitoramento | Inventário | Relatórios | Configuração | Administração

Dashboard | Visão geral | Web | Dados recentes | Triggers | Eventos | Gráficos | Telas | Mapas | Autobusca | Serviços de TI

Pesquisar

Histórico: Dashboard » User profile » Dashboard » Mapas de rede » Serviços de TI

SERVIÇOS DE TI

Serviços de TI

Período Últimos 7d

Serviços	Status	Razão	Tempo com incidente	SLA / SLA Aceitável
raiz				
PRECATÓRIOS - RELAÇÃO DE ENTES DEVEDORES	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
OPEN TSA	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
PROJUDI	OK	-	0.2776	99.7224 / 100.0000
HÉRCULES	OK	-	-	-
HÉRCULES FOLHA	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
PJE	OK	-	-	-
ATHOS	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
PEQUISA ATHOS	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
CÍVEL PAPEL	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
PUBLICAÇÃO DE DOCUMENTOS	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
PRECATÓRIOS	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
JUDWIN (NEMESIS)	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
DIÁRIO DA JUSTIÇA	OK	-	0.1964	99.8036 / 100.0000
DOMUS	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
E-MANDADO	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
FUNDOS	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
MENSAGEIRO	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
ORÁCULO	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
SEI	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000
SNU	OK	-	0.0000	100.0000 / 100.0000

Ferramentas de monitoria

ZABBIX
DIS

Nagios
DIS

ARES - DIS

TJPR - INFRAESTRUTURA

SGU | Redes | Tecnologia | Telefonia | Outros

Gerenciamento e Monitoria de Eventos

Monitorar | Informações | Abertura | Eventos | Cameras - Sala Cofre | Contatos das Equipes

4 registros no total.
Atualização ZABBIX: 06/08/15 14:31:38
Atualizado em: 06/08/15 14:32:26
Próxima atualização em: 18 segundos.
Tipo do Incidente: Todos
Sem som

#	Status	(Cidade - Local) OU (Servidor: Serviço)	Equipamento ou Servidor
1	MÉDIA	frontend-lb01-tst: O Agente do Zabbix está inacessível há mais de 5 minutos *Valor atual: Ping via Agente Zabbix=Up (1) em 06/08/2015 14:31:24* Observações: 22/07/2015 18:26:27 drts => Enviado por e-mail para infraaplicacao@tjpr.jus.br, inframonitoria@tjpr.jus.br.	Com alarme a 14 dias, 20 horas e 6 min
2	MÉDIA	Curitiba - Data Center - DMZ *Valor atual: K: Label:Base Estagiarios 1 Serial Number 226bdd8d - 25 GB free POUCO em 06/08/2015 12:21:43* Observações: 16/07/2015 18:53:39 rosg => Enviado por e-mail para aiwk@tjpr.jus.br, lab@tjpr.jus.br, rweb@tjpr.jus.br, sast@tjpr.jus.br, tobq@tjpr.jus.br, inframonitoria@tjpr.jus.br.	SEG_EXCHANGE_EXMB01 - 172.31.131.61 [PING] Com alarme a 20 dias, 19 horas e 39 min
3	ALTA	themis: Espaço utilizado na partição "/databases" maior que 90% *Valor atual: Percentual de espaço utilizado na partição "/databases"=91.46 % em 06/08/2015 14:31:15* Observações: 12/06/2015 14:57 udo => Já verificado. Vou programar expansão da partição.	Com alarme a 55 dias, 1 horas e 5 min
4	MÉDIA	ponto01-prd: Acesso JMX sem retorno há mais de 5 minutos *Valor atual: mp CMS Perm Gen Used=*UNKNOWN* em 05/08/2015 14:27:12* Observações: 28/05/2015 14:01 lfpm => Servidor foi migrado para Java8 e ainda não temos template no Zabbix para tratar esta nova versão. Aguardando aval da equipe infraaplicação para elaborar o novo template, pois existem definições pendentes.	Com alarme a 77 dias, 22 horas e 17 min

Situações possíveis para um chamado:

Atendido:	Chamado finalizado. Evento que gerou o alarme foi resolvido e o HOST envolvido está funcionado.
Em Atendimento:	Indica que o chamado esta em atendimento.
Fechar Automaticamente:	Indica que ao detectar o reestabelecimento do serviço o chamado será fechado automaticamente
Não Atendido:	Esta situação indica que foi gerado um chamado e o mesmo ainda não foi atendido.
Pendente:	Indica que um chamado não poder ser fechado. Pode estar em observação, aguardando retorno da operadora ou qualquer outro motivo que não justifique o fechamento.

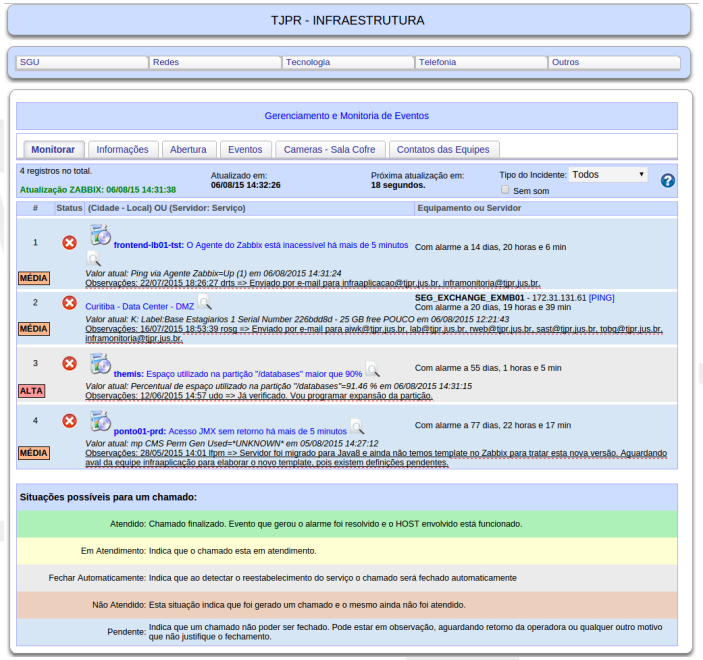
Nagios
DSC - Cratos

Chamado Manual (DAU, Gestores, etc.)

Ferramentas de apoio

VPN - DSC

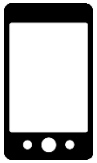
ARES



WIKI - Portal

E-mail

Telefone



Smart Phone

(Acionamentos, comunicação com Gestores e Recuperação de Desastres)