

Processo

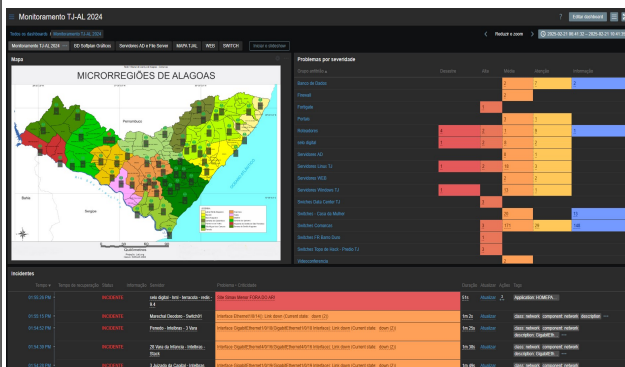
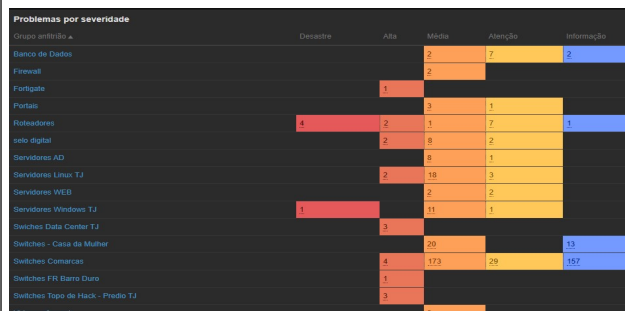
Gestão de TI

Código

P. DIAT.04

Folha nº

1/2

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
1. Acessar o servidor de monitoramento (Zabbix)	Analista de redes		http://172.17.1.33/zabbix  Serviços monitorados: • Serviços ERP Softplan (SAJ), Thema, Prima, Web, Videoconferências e outros; • Ativos de Rede (Switches, Servers, Rede Wi-fi e outros); • Servidores (Bancos e APLs); • MPLS (De cada unidade Judiciária); • Links de Internet (Sede).
2. Analisar as informações de acordo com sua criticidade	Analista de redes		 Verificar qual nível de criticidade (item 3), tratá-los, resolvê-los ou encaminhá-los à equipe responsável.
3. Identificar o nível do incidente	Analista de redes		Informar as equipes responsáveis e ao diretor da DIATI. Níveis: • Desastre – Serviço/ Dispositivo crítico à regra de negócio fora de operação; • Alta – Serviço/ Dispositivo crítico à regra de negócio apresentando falha; • Média - Serviço/ Dispositivo crítico à regra de negócio com ações a serem tomadas a médio prazo; • Atenção – Serviço/ Dispositivo crítico à regra de negócio com alertas não críticos (avisos); • Informação – Dados informativos sobre Serviços / Dispositivos da rede sem impacto na regra de negócio.



Monitoramento dos Sistemas

Processo

Gestão de TI

Código

P. DIAT.04

Folha nº

2/2

Fluxo	Responsável	Referência	Observação
4. Iniciar o procedimento de solução	Analista de redes		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.
5. Constatar normalidade e retornar ao monitoramento - Item 1	Analista de redes		

Histórico de Alterações			
Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/09/2016	00	Validação pelo Gestor	José Baptista dos Santos Neto
04/06/2019	01	Alteração do Fluxo 1	José Baptista dos Santos Neto
12/03/2025	02	Validação pelo Gestor	Juliana Santos de Moraes