

## Plano de Gerenciamento de Eventos de TI

Nome: Paulo Aguiar		
Gerente de TI: Sérgio Batista	Data	23/03/2022

<b>1-Ocorrência do evento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicação Netchute e Locauto não estão funcionando abrindo as páginas html.</li></ul>
<b>2-Notificação do evento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Examinar os sistemas e a causa do porquê ele não estão funcionando.</li></ul>
<b>3-Detecção do evento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enviar email e ligar imediatamente para os stakeholders responsáveis pelo sistema Netchute e Locauto.</li><li>• Ligar para os programadores front-end e back-end</li><li>• Monitorar a manutenção dos sistemas.</li></ul>
<b>4-Filtro do evento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar se os sistemas Netchute e Locauto estão funcionando o front-end,</li><li>• Ignorar o banco de dados enquanto o front-end não funcionar.</li></ul>
<b>5-Significância do evento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Este evento será categorizado como exceção, pois estava funcionando e neste momento constata-se que não está.</li></ul>
<b>6-Correlação do evento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• O impacto deste evento no sistema Locauto é financeiro enquanto ele estiver fora do ar não pode-se fazer as reservas e aluguéis de veículos.</li><li>• O impacto deste evento no sistema Netchute se dá em não possui leads ou novos cadastros para</li></ul>
<b>7-Direcionamento</b>
Responsáveis. <ul style="list-style-type: none"><li>• Servidor – Cátia (011) 12345-6789</li><li>• Banco de Dados – Bruna (011) 12345-6790</li><li>• Eletricidade e Internet Predial – Caio (011) 12345-6791</li><li>• Programação Back-End – Rose (011) 12345-6792</li><li>• Programação Front-End – Fernanda (011) 12345-6793</li><li>• CRM – Daniel (011) 12345-6794</li><li>• Infraestrutura – Olegário (011) 12345-6700</li><li>• Gerente de TI – Flávia (011) 12345-6795</li></ul>
<b>8-Seleção da reação</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se o evento for informativo, deverá registrar os logs dos sistema operacional Linux, do servidor Apache e do servidor MYSQL que estão executando as aplicações dos clientes;</li><li>• Se o evento for um alerta, deverá solicitar intervenção dos responsáveis citados na seção 7;</li><li>• Se o evento for uma exceção ou falha encaminhar para os responsáveis citados na seção 7.</li></ul>
<b>9-Revisão das ações</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Plano revisado pela Gerente de TI – Flávia - 23/03/2022.</li></ul>
<b>10-Fechamento de eventos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Após a resolução do evento exceção considera-se o evento encerrado.</li><li>• Deve ser notificado os stakeholders sobre o status atual do sistema.</li></ul>