|  |
| --- |
| 1-Ocorrência do evento |
| • Serviço do banco de dados indisponível. |
| 2-Notificação do evento |
| • Verificar o motivo de o serviço de banco de dado estar indisponível. |
| 3-Detecção do evento |
| • Enviar mensagens de alerta via WhatsApp ou Telegram para os responsáveis pela manutenção do website.  • Monitorar novos eventos que possam ocorrer. |
| 4-Filtro do evento |
| • Verificar se o serviço de banco de dados está iniciado no servidor de hospedagem do website. |
| 5-Significância do evento |
| • Este evento será categorizado como exceção, pois estava funcionando e neste momento constata-se que não está. |
| 6-Correlação do evento |
| • O impacto deste evento no website está relacionado através de vários processos, alguns deles são, o acesso, cadastro de novos clientes, efetuar pedidos de compras, consultar produtos à venda, dentre outros. |
| 7-Direcionamento |
| Responsáveis  • Servidor – Cátia (011) 12345-6789  • Banco de Dados – Bruna (011) 12345-6790  • Eletricidade e Internet Predial – Caio (011) 12345-6791  • Programação Back-End – Rose (011) 12345-6792  • Programação Front-End – Fernanda (011) 12345-6793  • CRM – Daniel (011) 12345-6794  • Infraestrutura – Olegário (011) 12345-6700  • Gerente de TI – Flávia (011) 12345-6795 |
| 8-Seleção da reação |
| • Se o evento for informativo, deverá registrar todos os logs do sistema operacional Windows Server 2012, dos serviços que tem relação em manter o website disponível para acesso, segurança, e principalmente o serviço de banco de dados que executa as aplicações para acesso e execução dos processos por parte dos clientes. |
| 9-Revisão das ações |
| • Plano revisado pela Gerente de TI - Mário José Alencar - 11/04/2022. |
| 10-Fechamento de eventos |
| • Após a resolução do evento exceção considera-se o evento finalizado.  • Deve ser notificado todos os envolvidos e principalmente os clientes sobre o status atual do sistema. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nome: Diego Elias Cezarino | | |
| Gerente de TI: Mário José Alencar | Data | 11/04/2022 |

**Plano de Gerenciamento de Eventos de TI**

**Evento 1**

**Eventos 2**

|  |
| --- |
| 1-Ocorrência do evento |
| • Capacidade de espaço de hospedagem indisponível para atualização do website. |
| 2-Notificação do evento |
| • Verificar no servidor de hospedagem o motivo de o website não poder ser atualizado. |
| 3-Detecção do evento |
| • Enviar mensagens de alerta via WhatsApp ou Telegram para os responsáveis pela manutenção do website.  • Monitorar novos eventos que possam ocorrer. |
| 4-Filtro do evento |
| • Verificar a capacidade de hospedagem do website disponível no servidor. |
| 5-Significância do evento |
| • Este evento será categorizado como exceção, pois estava funcionando e neste momento constata-se que não está. |
| 6-Correlação do evento |
| • O impacto deste evento no website está relacionado com a segurança, enquanto não for possível a atualização ele é considerado vulnerável podendo receber ataques por criminosos. |
| 7-Direcionamento |
| Responsáveis  • Servidor – Cátia (011) 12345-6789  • Banco de Dados – Bruna (011) 12345-6790  • Eletricidade e Internet Predial – Caio (011) 12345-6791  • Programação Back-End – Rose (011) 12345-6792  • Programação Front-End – Fernanda (011) 12345-6793  • CRM – Daniel (011) 12345-6794  • Infraestrutura – Olegário (011) 12345-6700  • Gerente de TI – Flávia (011) 12345-6795 |
| 8-Seleção da reação |
| • Se o evento for informativo, deverá registrar todos os logs do sistema operacional Windows Server 2012, dos serviços que tem relação em manter o website disponível para acesso, segurança, e principalmente o serviço de banco de dados que executa as aplicações para acesso dos clientes. |
| 9-Revisão das ações |
| • Plano revisado pela Gerente de TI - Mário José Alencar - 11/04/2022. |
| 10-Fechamento de eventos |
| • Após a resolução do evento exceção considera-se o evento finalizado.  • Deve ser notificado todos os envolvidos e principalmente os clientes sobre o status atual do sistema. |

**Eventos 3**

|  |
| --- |
| 1-Ocorrência do evento |
| • Servidor de hospedagem do website permanece indisponível quando existem muitos acessos. |
| 2-Notificação do evento |
| • Verificar o servidor de hospedagem e identificar a causa raiz do motivo de não estar em funcionamento. |
| 3-Detecção do evento |
| • Enviar mensagens de alerta via WhatsApp ou Telegram para os responsáveis pela manutenção do website.  • Monitorar novos eventos que possam ocorrer. |
| 4-Filtro do evento |
| • Verificar se o servidor e todos os serviços que dependem do funcionamento do website estão em funcionamento.  • Parar o banco de dados enquanto o website não estiver em funcionamento. |
| 5-Significância do evento |
| • Este evento será categorizado como exceção, pois estava funcionando e neste momento constata-se que não está. |
| 6-Correlação do evento |
| • O impacto deste evento no website é financeiro, enquanto estiver fora solicitações de compras não serão efetuadas, com isso gerará perda de vendas. |
| 7-Direcionamento |
| Responsáveis  • Servidor – Cátia (011) 12345-6789  • Banco de Dados – Bruna (011) 12345-6790  • Eletricidade e Internet Predial – Caio (011) 12345-6791  • Programação Back-End – Rose (011) 12345-6792  • Programação Front-End – Fernanda (011) 12345-6793  • CRM – Daniel (011) 12345-6794  • Infraestrutura – Olegário (011) 12345-6700  • Gerente de TI – Flávia (011) 12345-6795 |
| 8-Seleção da reação |
| • Se o evento for informativo, deverá registrar todos os logs do sistema operacional Windows Server 2012, dos serviços que tem relação em manter o website disponível para acesso, e principalmente o serviço de banco de dados que executa as aplicações para acesso dos clientes. |
| 9-Revisão das ações |
| • Plano revisado pela Gerente de TI - Mário José Alencar - 11/04/2022. |
| 10-Fechamento de eventos |
| • Após a resolução do evento exceção considera-se o evento finalizado.  • Deve ser notificado todos os envolvidos e principalmente os clientes sobre o status atual do sistema. |