

7. Serviços de TI

Visão geral

Os serviços de TI tem como objetivo atender quem precisa de uma visão de alto nível (negócio) da infraestrutura monitorada. Em muitos casos, nós não estamos interessados nos detalhes de baixo nível, tal qual uma tendência de esgotamento de disco, alta carga de processamento, etc. O que nos interessa é a disponibilidade de um serviço provido por nosso setor de TI. Nós também podemos estar interessados em identificar problemas na infraestrutura de TI, níveis de serviço, a estrutura de TI e outras informações de alto nível.

Os serviços de TI do Zabbix conseguem atender a todas as questões acima. A sua representação é feita de forma retroativa e com os dados monitorados.

Uma estrutura muito simples de um serviço de TI poderia ser:

```
IT Service
|
|-Workstations
| |
| |-Workstation1
| |
| |-Workstation2
|
|-Servers
```

Cada nó da estrutura tem o seu próprio atributo de status. O status é calculado e propagado para os níveis superiores de acordo com o algoritmo selecionado. No nível mais baixo dos serviços de TI estão as triggers. O status dos nós individuais são afetados pelo estado de suas triggers.

Observe que as triggers com severidade *Não classificada* ou *Informação* não impactam o cálculo do SLA.

Configuração

Para configurar os serviços de TI, acesse: *Configuração* → *Serviços de TI*.

Nesta tela você pode construir a hierarquia de sua infraestrutura monitorada. O nível mais alto é chamado de 'raiz' (root). Você pode construir os demais níveis de sua hierarquia a partir dele.

SERVICE	ACTION
root	Add child
▼ SLA by service	Add child
Server 1	Add child Delete
Server 2	Add child Delete
Server 3	Add child Delete
Server 4	Add child Delete
Server 5	Add child Delete

Clique no nome do serviço para modificar suas características ou em *Adicionar filho* para adicionar serviços dependentes. Um formulário será apresentado quando você quiser editar os atributos de um serviço.

Configurando um serviço de TI

A aba **Serviços** contém os atributos gerais dos serviços:

Service Dependencies Time

Name

Parent service

Status calculation algorithm

Calculate SLA, acceptable SLA (in %)

Trigger

Sort order (0->999)

Parâmetro	Descrição
Nome	Nome do serviço.
Serviço pai	Serviço ao qual o serviço atual pertence.

Parâmetro	Descrição
Algoritmo de cálculo de status	Método para cálculo do status do serviço: Não calcular - não calcula o status do serviço Problema, se pelo menos um filho tiver problema - seu SLA e status são afetados se, no mínimo, um dos serviços filho tiver com status de problema Problema, se todos os filhos tiverem problema - seu SLA e status são afetados somente se todos os filhos estiverem com status de problema
Calcular SLA	Ativa o cálculo e exibição do nível de SLA.
Nível aceitável de SLA (in %)	Percentual aceitável de SLA para este serviço. Utilizado para relatórios.
Trigger	Associar a trigger: Nenhuma - sem associação trigger name - associado com a trigger selecionada e dependente de seu estado Os serviços de nível mais baixo deverão estar associados a triggers. (De outra forma seu estado não será representado de forma apropriada.) Quando as triggers são associadas, o seu estado anterior à associação não é considerado.
Ordenação	Ordem de exibição, o menor vem primeiro.

A aba de **Dependências** contém os serviços dos quais o serviço atual depende. Clique no link *Adicionar* para adicionar a relação de dependência a um serviço já configurado.

Service	Dependencies	Time
Depends on	SERVICES	SOFT TRIGGER
	Server 2	<input type="checkbox"/>
	Server 3	<input checked="" type="checkbox"/>
	Server 4	<input checked="" type="checkbox"/>
	Add	
	Update	Delete Cancel

Dependência leve/dura (soft/hard)

A disponibilidade de um serviço pode depender de vários outros, não apenas de um. A primeira opção é adicionar todos eles diretamente como serviços filhos.

Entretanto, se algum outro serviço já tiver sido adicionado em outro local da árvore de serviços, ele não poderá simplesmente ser movido para cá. Como criar uma dependência com ele? A resposta é: associação leve. Adicione o serviço e marque a opção *Soft*. Desta forma o serviço continuará em sua localização original na árvore e também será apresentada como filha do serviço atual. Serviços que possuem associação leve (“soft-linked”) são apresentados em cinza na árvore. Adicionalmente, se um serviço possuir somente dependências “leves”, ele poderá ser apagado diretamente sem ter que apagar seus filhos antes.

A aba **Data** contém as especificações de data e hora do serviço.

Service
Dependencies
Time

Service times

TYPE	INTERVAL	NOTE
No times defined. Work 24x7.		

New service time

Period type Uptime

From Sunday Time hh : mm

Till Sunday Time hh : mm

[Add](#)

Update
Delete
Cancel

Parâmetro	Descrição
<i>Horário de serviço</i>	Por padrão, espera-se que todos os serviços operem 24x7x365. Se não for este o caso (uma exceção), adicione aqui novos horários para o serviço.
<i>Novo horário de serviço</i>	Tipo de período: Uptime - serviço no ar Downtime - o estado do serviço durante este horário não afeta o SLA. One-time downtime - um momento específico onde o estado do serviço não afetará o SLA. Adicione o horário respectivo. Nota: Os horários de serviço afetam somente os serviços aos quais eles foram configurados. Assim, um serviço pai não levará em consideração o horário de serviço configurado no filho (a não ser que você configure o mesmo horário de serviço no pai). Os horários de serviço são considerados quando se está calculando o serviço de TI e o status do SLA na interface web. De qualquer forma a informação continuará sendo inserida no banco de dados, independente dos horários de serviço.

Apresentação

Para monitorar os serviços de TI, acesse [Monitoramento -> Serviços de TI](#).

From:
<https://www.zabbix.com/documentation/3.0/> - **Zabbix Documentation 3.0**

Permanent link:
https://www.zabbix.com/documentation/3.0/pt/manual/it_services

Last update: **2016/02/19 13:26**

