



РОСПАРТНЕР

**Выполнение кейсов
МОЭК**



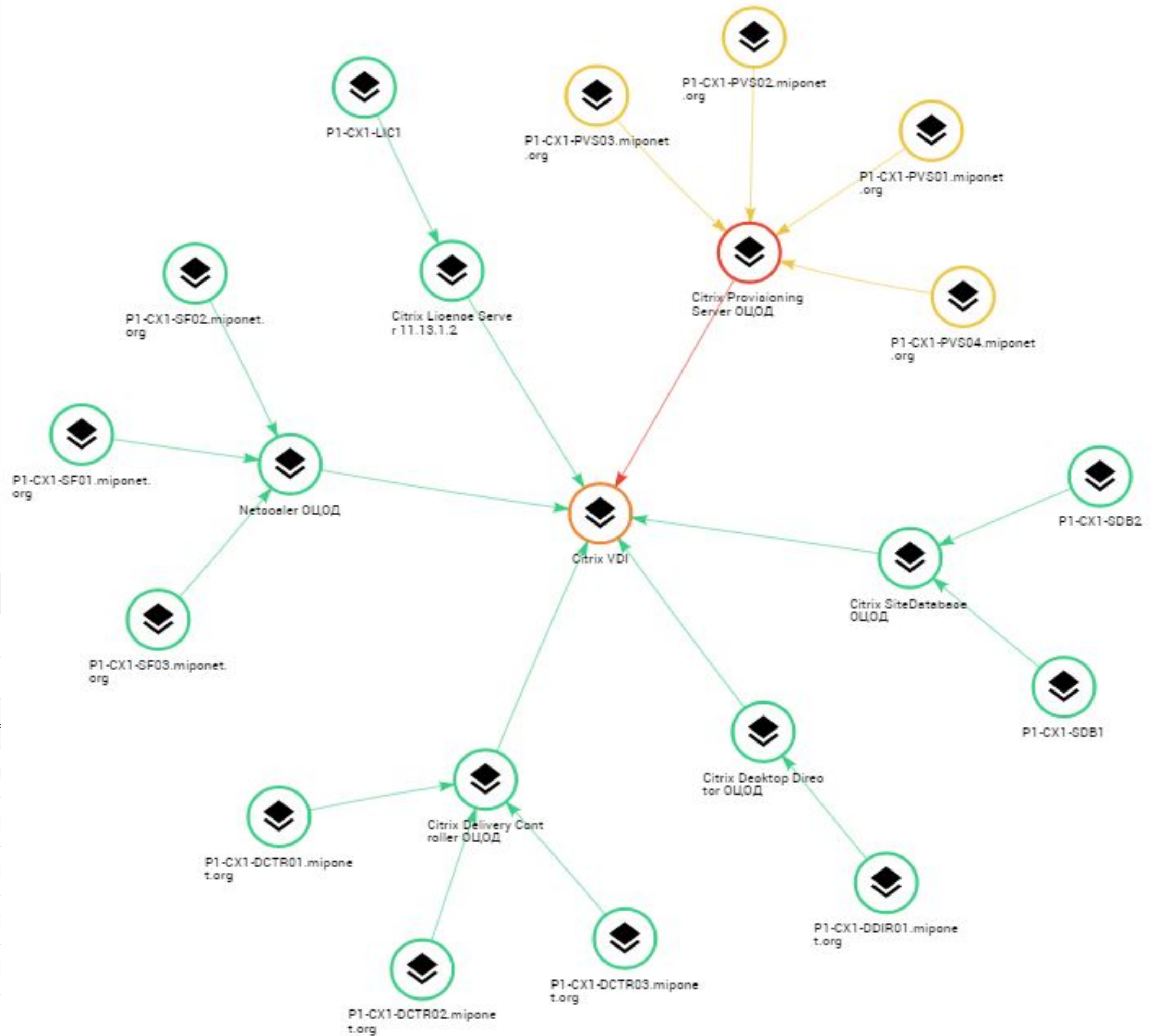
РОСПАРТНЕР

**Кейс №1 – Формирование и
обработка событий**

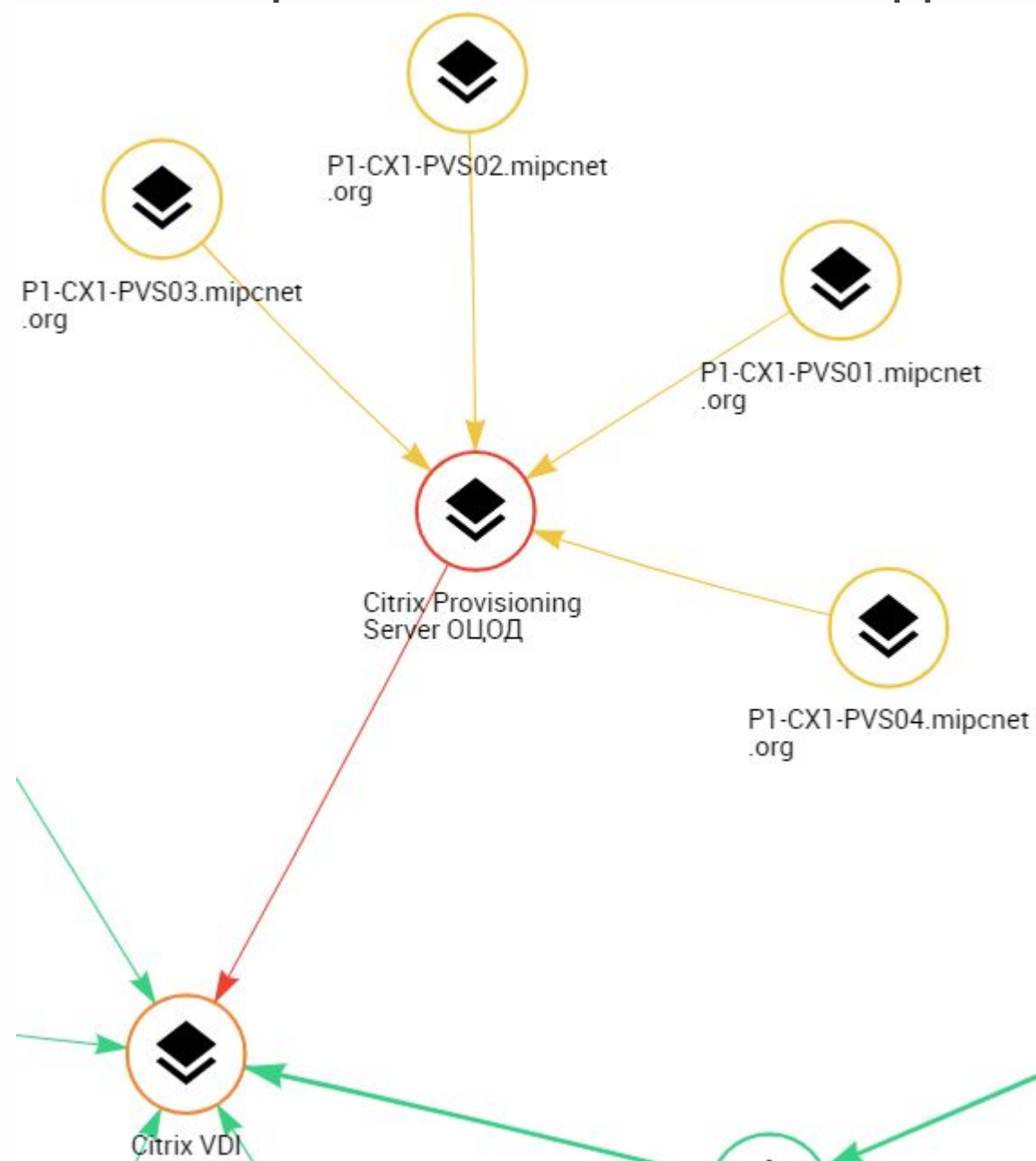
При формировании событий срабатывает триггер в Zabbix, который привязан к KE в RCM модели. Таким образом, данное событие подтягивается в Сервис-Монитор и отображается на главном и оперативном экранах. KE в RCM модели окрашивается в цвет, соответствующий приоритету события.

| События за период | | | | | |
|--------------------------|---|-----------|---------------------------------|---------------------------------|----------|
| + Создать | | ↓ Экспорт | 🔗 Привязать | 🔍 Найти по ключевому слову | |
| <input type="checkbox"/> | 🔊 | ID | KE | Родительское KE | Событие |
| <input type="checkbox"/> | 3 | 29925 | Citrix VDI | Отсутствует | Проблема |
| <input type="checkbox"/> | 2 | 29924 | Citrix Provisioning Server ОЦОД | Citrix VDI | Недоступ |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 29923 | P1-CX1-PVS04.mipcnet.org | Citrix Provisioning Server ОЦОД | Response |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 29922 | P1-CX1-PVS03.mipcnet.org | Citrix Provisioning Server ОЦОД | Response |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 29921 | P1-CX1-PVS02.mipcnet.org | Citrix Provisioning Server ОЦОД | Response |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 29927 | P1-CX1-PVS01.mipcnet.org | Citrix Provisioning Server ОЦОД | Response |

Элементов на странице 6



Если возникают события у главных КЕ (например, у Citrix Provisioning Server ОЦОД), события также возникнут у зависимых КЕ, так как данные системы взаимосвязаны, что также отражается в РСМ модели



У операторов имеется возможность в РСМ модели перейти в карточку КЕ и ознакомиться с описанием, заранее созданным менеджером

СМДВ*
Сервис Монитор

Тип*
По умолчанию

Название КЕ*
Citrix Provisioning Server ОЦОД

Описание
Сайтодельная ферма» Citrix Provisioning Server работает на серверах с 2мя интерфейсами под управлением ОС MicrosoftWindows 2012 R2 и установленным ПО Citrix Provisioning Services + субд





Доступ РГ*
МОЭК_Демо x

В случае, если автоматическая обработка событий не настроена, оператор имеет возможность самостоятельно провести действия для уведомления ответственных лиц (отправка уведомления администраторам, регистрация инцидентов в смежных системах)

При восстановлении системы и завершении события имеется возможность автоматического оповещения по заранее созданным шаблонам.

← Ответить → Переслать 🗑 Удалить 🔥 Это спам! ✉ Не прочитано 📌 Метка 📁 В папку 📌 Закрепить ⋮

P1-CX1-PVS03: Response time is too high on P1-CX1-PVS03


 **Сервис-Монитор Облако**  sm@monq.cloud
Вам:  

Системное сообщение:
В системе Сервис-Монитор были зарегистрированы следующие события:
1. Номер события: "29455", объект: "P1-CX1-PVS03", имя триггера: Response time is too high on P1-CX1-PVS03, начало: 06.07.19 15:30:03;

Ссылка на события: <https://moek.monq.cloud/events.html?ids=29455>

Инициатор: Сергей Радченко

+ Создать 📄 Экспорт 🔗 Привязать 🔍 Найти по ключевому слову

| Оповещение | Приоритет | KE | Начало |
|---|-----------|--------------------------|-------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/>  Response time is too high on P1-CX1-PVS03 | 4 | P1-CX1-PVS03.mipcnet.org | 06.07.19 15:30:03 |

Рассылка оповещений [X]

Кому

Списки рассылки

Введите название рассылки

Адресаты пользователи

Администратор × Пользователь МОЭК ×

Тема сообщения

Тема *

P1-CX1-PVS03: Response time is too high on P1-CX1-PVS03

Тело сообщения

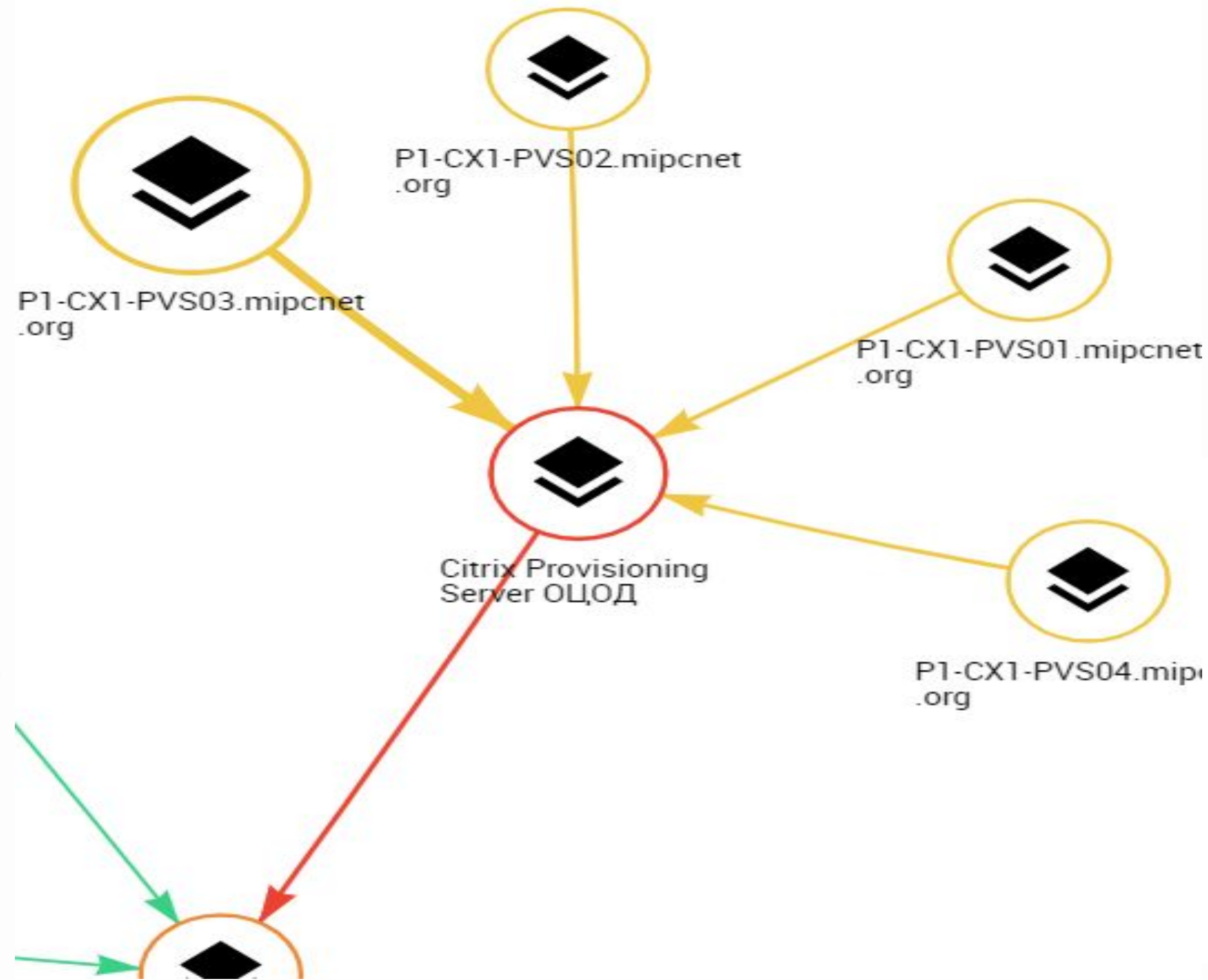
Системное сообщение

В системе Сервис-Монитор были зарегистрированы следующие события:
1. Номер события: "29455", объект: "P1-CX1-PVS03", имя триггера: Response time is too high on P1-CX1-PVS03, начало: 06.07.19 15:30:03;

Ссылка на события: <https://moek.monq.cloud/events.html?ids=29455>

Дополнительные сведения

Отмена Создать



В данном случае сформировалось событие, так как сработал триггер "Response time is too high" по серверу P1-CX1-PVS03. Событие отобразилось на главном экране и при просмотре подробной информации оператор видит название триггера, приоритет, время начала события, длительность и метрики

График Таблица

| Время | Значение |
|-------------------|----------|
| 06.07.19 15:40:03 | 0 |
| 06.07.19 15:30:03 | 0.17 |
| 06.07.19 15:20:03 | 0.05 |
| 06.07.19 15:10:03 | 0 |
| 06.07.19 15:00:03 | 0 |
| 06.07.19 14:50:03 | 0 |
| 06.07.19 14:40:03 | 0 |
| 06.07.19 14:30:03 | 0 |



РОСПАРТНЕР

**Кейс №2 – Администрирование Сервис-Монитор
менеджером**

Если пользователю в рабочей группе присвоена роль “Менеджер”, то он обладает правами на просмотр и изменение всех функций Сервис-Монитор, доступных в для рабочей группы.

Общая информация

Сохранить Отмена

Название* Менеджер

МОЭК_Демо Сергей Радченко Публичная группа

Участники

+ Добавить X Удалить Экспорт Найти по ключевому слову

| <input type="checkbox"/> | ФИО | Роль |
|--------------------------|-------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ДемоМоек | Пользователь |
| <input type="checkbox"/> | Пользователь МОЭК | Пользователь |
| <input type="checkbox"/> | Сергей Радченко | Менеджер |

Элементов на странице 3

Просмотр стандартной роли

Название*

Пользователь

Права

Смешанный Все модули

Смешанный Базовая система

Запретит Правила и действия

Запретит Интеграции

Запретит Ресурсно-сервисная модель

Запретит Анкета КЕ

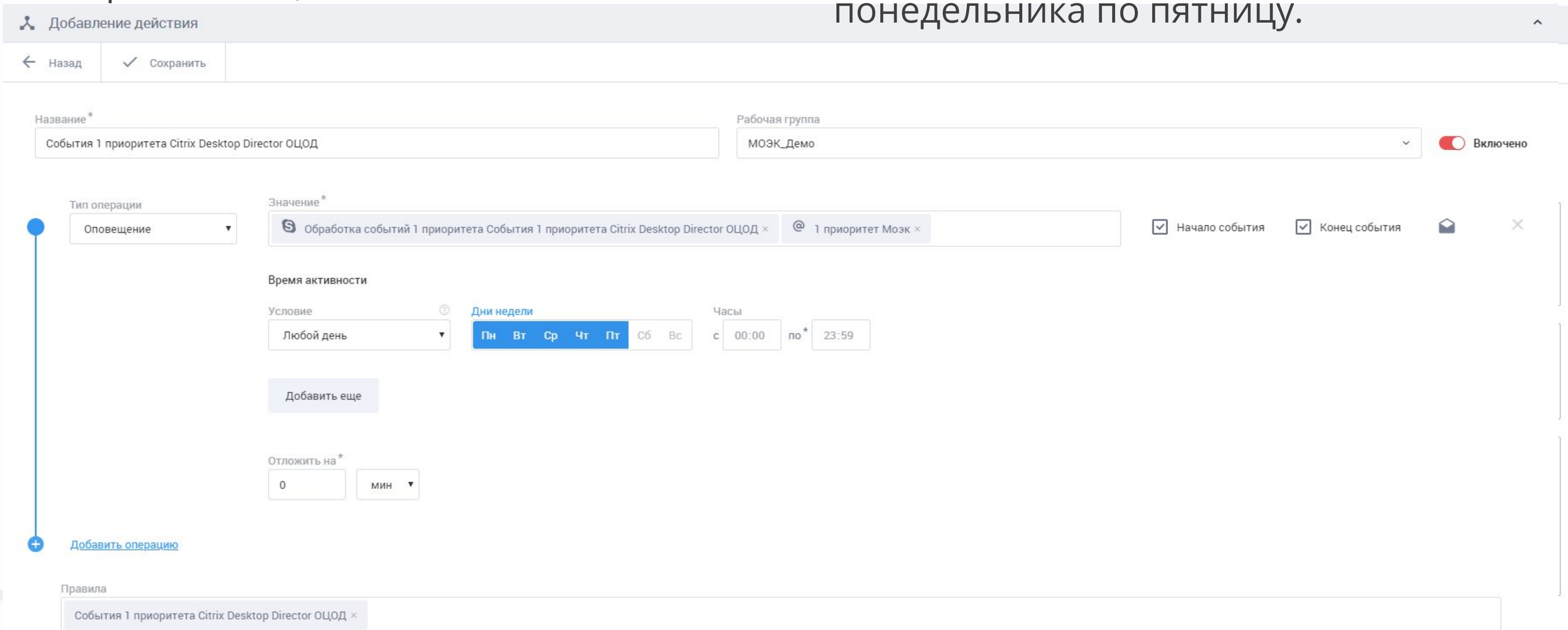
Запретит Доступ

Отмена Сохранить

В данном случае у пользователя “Пользователь МОЭК” имеется роль “Пользователь” в рабочей группе “МОЭК_Демо”

Для автоматической обработки событий и упрощения действий операторов мониторинга, менеджер имеет возможность создать правила (по которым будем обрабатываться событие) и действия (оповещения на мессенджеры и e-mail по созданным рассылкам).

В данном случае менеджер создает правило, которое будет обрабатывать все события 1 приоритета, которые возникнут по зависящим KE от сервера Citrix Desktop Director. Далее формируется действие, которое будет выполняться по созданному правилу, а именно – уведомлять пользователей, которые указаны в рассылке, через Skype и e-mail с понедельника по пятницу.

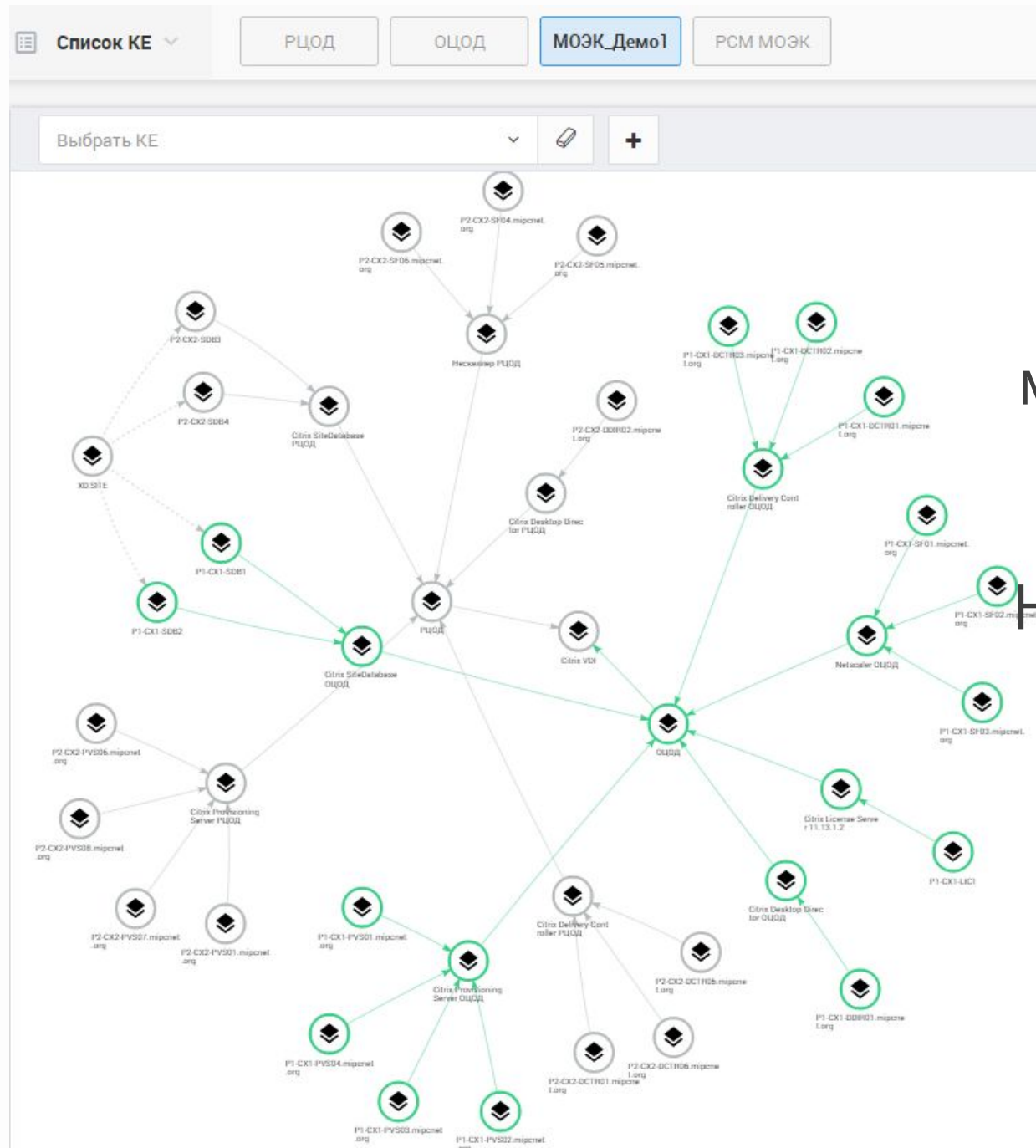


The screenshot shows the 'Добавление действия' (Add action) configuration window. At the top, there are navigation buttons: 'Назад' (Back) and 'Сохранить' (Save). The main configuration area includes:

- Название*** (Name): События 1 приоритета Citrix Desktop Director ОЦОД
- Рабочая группа** (Workgroup): МОЭК_Демо
- Включено** (Enabled): A red toggle switch is turned on.
- Тип операции** (Operation type): Оповещение (Notification)
- Значение*** (Value): A field containing two entries: 'Обработка событий 1 приоритета События 1 приоритета Citrix Desktop Director ОЦОД' and '@ 1 приоритет Мозк'.
- Время активности** (Active time): Includes 'Условие' (Condition) set to 'Любой день' (Any day), 'Дни недели' (Days of the week) with 'Пн' (Mon), 'Вт' (Tue), 'Ср' (Wed), 'Чт' (Thu), and 'Пт' (Fri) selected, and 'Часы' (Hours) set from '00:00' to '23:59'.
- Отложить на*** (Delay): Set to '0' minutes.
- Начало события** (Event start) and **Конец события** (Event end): Both checkboxes are checked.

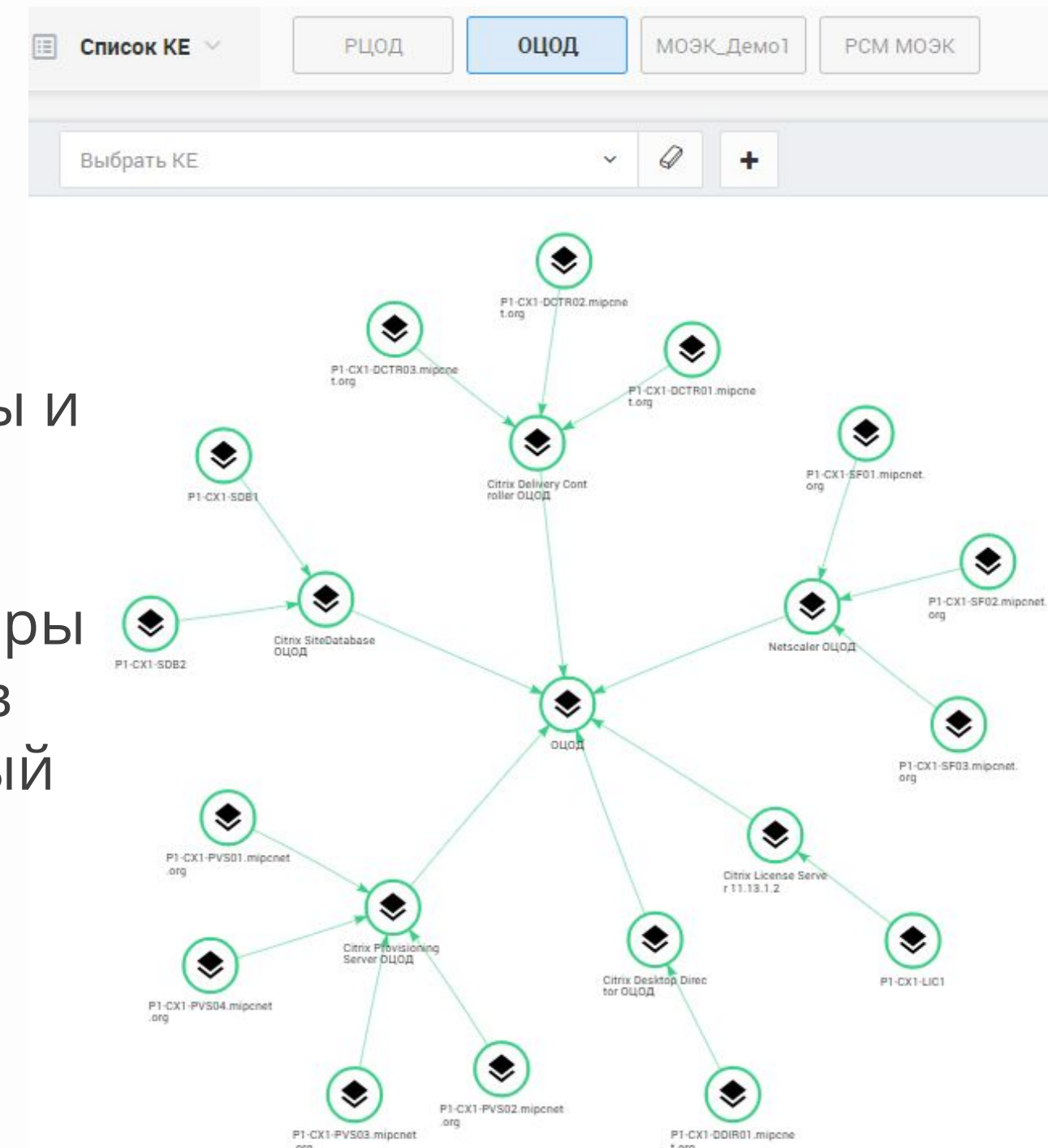
At the bottom, there is a 'Правила' (Rules) section with a tab for 'События 1 приоритета Citrix Desktop Director ОЦОД'.

На всех экранах и панели РСМ имеется возможность создавать фильтры, для отображения необходимых для пользователя КЕ и функция “поделиться” фильтром



На экране слева отображена РСМ модель, где представлены все серверы и сервисы, расположенные в ОЦОД и РЦОД.

На экране справа отображаются серверы и сервисы, расположенные только в ОЦОД, так как используется созданный фильтр “ОЦОД”





РОСПАРТНЕР

**Кейс №3 – Подготовка отчета для
руководства**

Для получения отчета по времени доступности системы можно воспользоваться сервисом SLA

SLA **99,306%** Скачать отчет

Приоритеты

Все приоритеты с длительностью не менее

1ый приоритет 0 мин 4 дн

2ой приоритет 0 мин 4 дн

3ий приоритет 0 мин 4 дн

4ый приоритет 0 мин 4 дн

Дополнительные параметры

Учитывать сервисный режим

Период времени

с 05.07.19 по 06.07.19

Применить

События

Экспорт Найти по ключевому слову

| Событие | Включено в расчет | Приоритет | Трансферный приоритет | КЕ | Начало | Длительность |
|---|-------------------------------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|--------------|
| Processor load is too high on P1-CX1-SDB1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 | 3 | P1-CX1-SDB1 | 05.07.19 16:43:33 | 10м |

Элементов на странице 1

Название* Уровень доступа* Расчетная КЕ*

Второстепенные КЕ

+ Добавить × Удалить ☰ Трансфер приоритетов 🔍 Найти по ключевому слову

| КЕ | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> Citrix Delivery Controller ОЦОД | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> Citrix Desktop Director ОЦОД | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> Citrix License Server 11.13.1.2 | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> Citrix Provisioning Server ОЦОД | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> Citrix SiteDatabase ОЦОД | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> Netscaler ОЦОД | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> P1-CX1-DCTR01.mipcn.net.org | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> P1-CX1-DCTR02.mipcn.net.org | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |
| <input type="checkbox"/> P1-CX1-DCTR03.mipcn.net.org | 1 → 1 | 2 → 2 | 3 → 3 | 4 → 4 |

На данных изображениях изображен процесс создания шаблона SLA по доступности сервисов и систем, расположенных в ОЦОД, который можно будет использовать каждый раз, меняя период времени или отредактировав его. С отчетом возможно ознакомиться как в самой системе, так и скачав в формате Excel или PDF.

Доступность ОЦОД.xlsx - Excel

Файл Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид Acrobat Что вы хотите сделать?

Вырезать Копировать Вставить Формат по образцу Буфер обмена Шрифт Выравнивание Число Обычные Хорошие

| ID События | Описание | Приоритет | Приоритет с учетом трансфера | ID КЕ | КЕ | Теги | Начало | Конец |
|------------|---|-----------|------------------------------|-------|-------------|------|---------------------|---------------------|
| 29292 | Processor load is too high on P1-CX1-SDB1 | 3 | 3 | 447 | P1-CX1-SDB1 | | 05.07.2019 16:43:33 | 05.07.2019 16:53:33 |