## Выполнение кейсов



## Кейс №1 – Формирование и обработка событий



При формировании событий срабатывает триггер в Zabbix, который привязан к КЕ в РСМ модели. Таким образом, данное событие подтягивается в Сервис-Монитор и

отображается на главном и оперативном экранах. КЕ в РСМ модели окрашивается в цвет, соответствующий приоритету события. ""

	Событи	и <mark>я</mark> за	а период	ι					
+	Создать		🛃 Эк	спорт	🛇 Привязать	Q Найти по к	лючево	му слову	
	0 0		ID	KE			≎ Poµ	цительское КЕ	\$ Событие
	3	0	29925	🔶 Cit	rix VDI		Ото	сутствует	Проблем
	2	0	29924	🔶 Cit	rix Provisioning Server (	оцод	\$	Citrix VDI	Недоступ
	4	0	29923	🔶 P1	-CX1-PVS04.mipcnet.or	g	۲	Citrix Provisioning Server ОЦОД	Response
	4	0	29922	🕏 P1	-CX1-PVS03.mipcnet.or	g	\$	Citrix Provisioning Server ОЦОД	Response
	4	0	29921	🔶 P1	-CX1-PVS02.mipcnet.or	g	\$	Citrix Provisioning Server ОЦОД	Response
	4	0	29927	🔶 P1	-CX1-PVS01.mipcnet.or	g	\$	Citrix Provisioning Server ОЦОД	Response





Элементов на странице 6

РОСПАРТНЕР | Связь проблем, отображаемых в РСМ

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

CWDB •	Тип*	
Сервис Монитор	<ul> <li>По умолчанию</li> </ul>	~
Название КЕ*		
Citrix Provisioning Server ОЦОД		
Описание		
Сайтолальная ферма» Citrix Provisioning Server работает на серверах с 2мя и	интерфейсами под управлением OC MicrosoftWindows 2012 R2 и установленным ПО Citrix Provisioning Services + субд	
Сайтодельная ферма» склят точаютній зетчег работает на серверах с 2мя и		
Сайтодельная ферма» опполночизонинд зегиеграоотает на серверах с 2мя и		
Сайтодельная ферма» окта пточізіоніну зегчеграоотает на серьерах с 2мя и		
Доступ РГ*		

РОСПАРТНЕР | Самостоятельная обработка событий

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.



ещение		С П	риоритет		0	KE		Начало
Respo     high of	nse time is n P1-CX1-P	too VS03		4		۲	P1-CX1- PVS03.mipcnet.or g	06.07.19 15:30:03
Рассыл	тка опов	ещений						×
	lok			Кому				
Введите назв	ание расси	ылки						
дресаты поль	зователи							
Администра	тор × I	Тользоват	ель МОЭК ×					
				Тема сообщения —				
ема <sup>*</sup> P1-CX1-PVS0	3: Respons	e time is t	oo high on P1-CX1-PV	S03				
				Тело сообщения —				
истемное соо	бщение			60				
В системе Се 1. Номер соб 15:30:03;	ервис-Моні ытия: "294	итор были 55", объен	зарегистрированы с т: "P1-CX1-PVS03", им	следующие события: мя триггера: Response	e time is too high	on P	91-CX1-PVS03, начал	p: 06.07.19
Ссылка на со	обытия: htt	ps://moek	.monq.cloud/events.h	ntml?ids=29455				
ополнительн	ые сведені	19						

+ Создать

Оповещение



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

ик Таблица	
ля ~	Значение
7.19 15:40:03	0
7.19 15:30:03	0.17
7.19 15:20:03	0.05
7.19 15:10:03	0
7.19 15:00:03	0
7.19 14:50:03	0
7.19 14:40:03	0
7.19 14:30:03	0

## 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.

			^			
Менеджер						
Сергей Радченко		<ul> <li>Публичная группа</li> </ul>				
			^			
йти по ключевому слову						
	Ŷ	Роль	\$			
		Пользователь				
Пользователь МОЭК						
		Менеджер				
	Менеджер Сергей Радченко	Менеджер Сергей Радченко йти по ключевому слову	Менеджер Сергей Радченко   Публичная группа   Побласователь   Менеджер    Менеджер			

#### + Просмотр стандартной роли

Название*		
Пользователь		

#### Права



В данном случае у пользователя "Пользователь МОЭК" имеется роль "Пользователь" в рабочей группе "МОЭК\_Демо"

X



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 КЕ 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

Добавление действия		попедельника	а по пятницу.	1
Назад 🗸 Сохранить				
азвание*		Рабочая группа		
события 1 приоритета Citrix Desk	top Director ОЦОД	МОЭК_Демо	~	Включено
Тип операции	Значение*			
Оповещение	• Oбработка событий 1 приоритета События 1 приоритета Citrix Desktop Director O	цод × 🔘 1 приоритет Моэк ×	🗹 Начало события 🗹 Конец события	A matrix
	Время активности Условие <sup>©</sup> Дни недели Час Любой день <b>ТН ВТ Ср ЧТ ПТ Сб Вс с</b> Добавить еще	ы 00:00 no <sup>*</sup> 23:59		
	Отложить на * 0 мин •			
<u>Добавить операцию</u>				
Правила				
События Г приоритета Citri	Desktop Director ОЦОД ×			



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



## руководства

## Кейс №3 – Подготовка отчета для

**РОСПАРТНЕР** | Создание шаблонов и отчетов SLA

### Для получения отчета по времени доступности системы можно воспользоваться сервисом SLA

99,306%	Citrix Delivery Controller OL(O)
Приоритеты Дополнительные параметры	Citrix Desktop Director ОЦОД
🗹 Все приоритеты с длительностью не менее	Citrix License Server 11.13.1.2
У Тый приоритет         0         мин         ч         дн           Период времени         Период времени         Период времени	
2ой приоритет         0         мин         ч         дн         с 05.07.19 по 06.07.19	Citrix Provisioning Server OLLO
Зий приоритет         0         мин         ч         дн	
У 4ый приоритет 0 мин ч дн	Сипх SiteDatabase оцод
События	Netscaler ОЦОД
Экспорт Q Найти по ключевому слову	P1-CX1-DCTR01.mipcnet.org
Событие 🗘 Включено в расчет 🗘 Приоритет 🗘 Трансферный приоритет 🗘 КЕ Начало 🗘 Длительность 🗘	P1-CX1-DCTR02.mipcnet.org
Processor load is too high on P1-CX1-SDB1 05.07.19 16:43:33 10M	
Элементов на странице 1	P1-CX1-DCTR03.mipcnet.org

Название

Доступность ОЦОД

KE

Второстепенные КЕ

СΞ Транс

	<b>⊟ 5</b> -	¢.	Ŧ												Досту	пность ОЦОД	].xlsx - Excel	
¢	райл Гл	лавна	я Вставка	Размет	ка страницы	Формулы	Данны	ae Pei	цензирование	Вид	Ac	robat	🔉 Что вы	хотите с	делать?			
Bct	Ставить ↓ Ставить	ырез Сопир Рорма обма	ать овать т ат по образцу гна Б	Calibri <b>ж к ч</b>	• 11 • •   ⊡ •   <u>Ф</u> Шрифт			&~ €≣ ≯≣	Перенести Объедини Выравнивани	і текст ть и пом	лестить	ь в центре	• 🗣 •	ий % 000 Число	* *.00 .400	Условн форматиро	ное Форматировать ввание т как таблицу т	Обычн Хорош
J1	18 A	•	: × v	f <sub>x</sub> B		C			D		E		F	G	1	н	1	J
1	SLA	9	9,306%								с	05.07.20	19 00:00:0	0 по	06.07.20	019 00:00:00		
2 3 4	События ID Событ	ия С	)писание	is too high	on D1 CV1 SDE	Приори	итет Пр	иоритет	с учетом трано	opepa	ID KE	KE	CDP1	Теги	Начало	10 16.42.22	Конец	
5	232	232 P	Tocessor Toau	is too nigi	TON PI-CAI-SDE	,1	3			3	447	PI-CAI-	DDDI		05.07.20	JIJ 10.43.33	05.07.2015 10.55.55	
7																		

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.

	Уровень д	оступа*			Расчетная КЕ*			
	Личный	- доступе	н только мне	~	🕏 оцод	~		
						^		
приоритетов	Q	Найти по	ключевому слову					
Трансфер п	риоритето	в				۵		
1 > 1	2 → 2	3 > 3	4  i 4					
1 → 1	2 → 2	3 > 3	4  ightarrow 4					
1 → 1	2 → 2	3 > 3	4  ightarrow 4					
1 → 1	2 → 2	3 > 3	4 > 4					
1 → 1	2 → 2	$3 \rightarrow 3$	$4 \rightarrow 4$					
1 → 1	2 → 2	3 > 3	$4 \rightarrow 4$					
1 → 1	2 → 2	3 > 3	$4 \rightarrow 4$					
1 → 1	2 → 2	3 > 3	4  ightarrow 4					
1 > 1	2 → 2	$3 \rightarrow 3$	4  ightarrow 4					