

CADS – IT MANAGEMENT (ITM)

Controle de Serviços Programados na Prática

Versão 2.1



As informações contidas neste manual, ou, em qualquer documentação da CA&DS_Informática, são confidenciais e representam sigilo comercial com direitos exclusivos da CA&DS_Informática. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, distribuída ou transmitida sem autorização prévia por escrito. Este manual está sujeito a alterações sem notificação prévia e não constitui uma obrigação por parte da CA&DS_Informática. O Software descrito neste manual é comercializado sob um contrato de licença, e, só poderá ser utilizado conforme os termos do contrato.

**© CA&DS - Comércio, Assessoria e Desenvolvimento de Sistemas LTDA., 1994 – 2014.
Todos os Direitos Reservados**

Conteúdo

INTRODUÇÃO	- 2 -
SERVIÇOS PROGRAMADOS.....	- 3 -
PARAMETRIZANDO OS SERVIÇOS NO CMS.....	- 4 -
Conferência do Resultado do Backup	- 4 -
Carga dos Dados para BI.....	- 7 -
PARAMETRIZANDO O ENVIO DE SMS.....	- 11 -
MONITOR PARA SERVIÇOS PROGRAMADOS.....	- 12 -
Geração e Encaminhamento das Solicitações de Serviços.....	- 12 -
Painel de Execução de Serviços do ITM.....	- 13 -
REPORTANDO OS SERVIÇOS PROGRAMADOS.....	- 14 -
Conferência do Resultado do Backup	- 14 -
Carga dos Dados para BI.....	- 16 -
REPORTANDO MAIS DE UMA AÇÃO.....	- 22 -
TRATANDO EXCEÇÕES PARA SERVIÇOS PROGRAMADOS	- 24 -

INTRODUÇÃO

O software para Gerenciamento de IT – ITM possui uma série de recursos configuráveis para auxiliar a equipe de TI no controle de acompanhamento de serviços programados.

Nesse documento abordaremos duas situações práticas de acompanhamento de serviços programados utilizando os recursos do ITM para envio de e-mail e SMS aos responsáveis.

Na primeira situação abordaremos um serviço programado diretamente para os responsáveis de TI com execução diária.

Na segunda situação abordaremos um serviço programado para execução automática (Job Schedule) com execução diária em um servidor específico com reporte do status para o ITM.

O ITM será utilizado como ferramenta de apoio para documentação e controle de entrega de cada serviço, permitindo que TI possa avaliar o seu desempenho de entrega dos serviços programados.

SERVIÇOS PROGRAMADOS

Para o ITM o conceito de um serviço programado é um serviço que deve ser executado por TI sem a necessidade de uma solicitação externa, ou seja, na data e hora programada o serviço deverá ser executado.

Exemplos de serviços programados:

- Execução das rotinas de backup.
- Execução das rotinas batch de sistemas aplicativos.
- Carga diária dos dados para o BI.
- Conferência do resultado do backup.
- Monitoramento diário dos recursos de TI, como por exemplo, o link Internet.
- Revisão trimestral dos usuários administrados por TI.
- Revisão anual dos contratos administrados por TI.

Podemos classificar os serviços programados em dois grupos distintos:

- Serviços executados e controlados por um responsável de TI, como por exemplo, a conferência do resultado do backup.
- Serviços executados de forma automática por rotinas programadas, como por exemplo, a carga diária dos dados para o BI (Job programado no servidor SQL).

Utilizando o portfólio de serviços do ITM (CMS), você poderá documentar e controlar os serviços programados para análises futuras de indicadores de resultados em relação aos serviços entregues com sucesso e os serviços entregues com falha.

A seguir vamos definir no CMS os dois tipos de serviços abordados acima e verificar como o ITM poderá lhe auxiliar no controle e registro dos resultados para execução dos mesmos.

#	Hora	Serviço	Frequência	Dia Semana	Responsável
1	08:00	Conferência do Backup	Diário	Seg à Sex	Operador
2	22:00	Carga dos dados para BI	Diário	Seg à Dom	Job Schedule

PARAMETRIZANDO OS SERVIÇOS NO CMS

A primeira etapa do controle é o cadastro e parametrização dos serviços no Cadastro Mestre de Serviços (CMS) do ITM.

Conferência do Resultado do Backup

O serviço deverá ser parametrizado para que seja reportado por um operador responsável de TI, ou seja, diariamente o responsável deverá conferir o resultado do backup e reportar o status do serviço para o ITM. Nesse caso, a abordagem do ITM deverá ser a seguinte:

- Gerar uma solicitação de serviços diariamente e encaminhar aos responsáveis.
- O responsável deverá assinalar (aceite) a solicitação de serviços para execução.
- O resultado de execução do backup deverá ser conferido e reportado no ITM.
- O responsável deverá abrir uma solicitação de serviços para correção de problemas verificados.
- A solicitação de serviços deverá ser encerrada.

Definições CMS

The screenshot displays the 'Cadastro de Serviços' form in the ITM system. The form is divided into several sections: 'Básico', 'Detalhe', 'Programação', and 'Solicitações'. The 'Solicitações' section is active, showing the following configuration:

- Código do serviço:** RA.0101.001
- Divisão:** CADS INFORMÁTICA
- Classe do serviço:** 01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais
- Tipo do serviço:** 01.01 - Rotinas Diárias
- Descrição:** Conferência do Resultado do Backup
- Tipo de Solicitação:** NONE, Programada, Usuário, IT, IT/Usuário
- Tipo de controle:** NONE, Automático, Operador, Externo
- Código da lista de usuários:** OPERADOR - Operadores Responsáveis
- Nível de responsabilidade:** 90 - Operadores e Programadores
- Código da lista aprovadores:** (empty)
- Serviço para referência:** (empty)
- Status:** 100 - Ativo
- Status RYG:** (empty)

The interface includes a navigation bar at the top with menu items like 'Serviços', 'Usuários', 'Hardware', 'Software', 'Documentos', 'Contratos', and 'Parâmetros'. The bottom of the window shows the date and time (07/08/2014 09:16:51 PM) and the user (CSYUSER).

Selecionar o tipo da solicitação como "programada" e o tipo de controle como "operador".

Definir o "Código da lista de usuários" com a lista de responsáveis pelo serviço, bem como, o "Nível de responsabilidade" relacionado.

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática

MNTITM000 - (CSYUSER)

Definir a frequência como “diário”, assinalar os dias da semana em que o serviço ocorre (Seg. – Sex.) e atualizar a data/hora programada para execução.

Um serviço será considerado programado com controle pelo responsável de TI quando:

- ➔ O tipo da solicitação for “Programada”.
- ➔ O tipo de controle for “Operador”.
- ➔ Existir uma frequência de execução definida.
- ➔ Existir uma data programada para execução.

Ações para reporte do resultado do serviço

Serviços Usuários Hardware Software Documentos Contratos Parâmetros

Cadastro de Serviços - Ações RA.0101.001: Conferência do Resultado do Backup

Seq	Ação	SOX	Tempo Estimado	Detalhe	+/-	Status	Data Início	Data Término	Exe
020	Análise		0:05	<p>Conferência do Backup Realizado</p> <p>. Avaliar o JOB de backup e verificar se o processo foi executado com sucesso.</p> <p>Nota:</p> <p>. Em caso de falha, criar requisição para reportar o erro ocorrido.</p> <p>Relatório da Ação:</p> <p>Backup realizado com sucesso! [FITA]</p>	850	Sucesso			

07/08/2014 09:35:00 PM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM705)

Serviços Usuários Hardware Software Documentos Contratos Parâmetros

Cadastro de Serviços - Ações

Basico Apontamento Relacionamentos

Código do serviço * RA.0101.001: Conferência do Resultado do Backup (100)

Seqüência * 20

Código da ação Análise

Controle crítico SOX

Descrição * Conferência do Backup Realizado

Instrução da ação

. Avaliar o JOB de backup e verificar se o processo foi executado com sucesso.

Nota:

. Em caso de falha, criar requisição para reportar o erro ocorrido.

Data de início dd/mm/aaaa

Data de término dd/mm/aaaa

07/08/2014 09:32:34 PM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

A ação foi definida com a instrução para execução, indicador para execução da ação, um texto sugerido para apontamento e os status positivo e negativo para o reporte rápido da ação.

Nota:

- Consulte o manual do CMS para maiores detalhes sobre o cadastramento de serviço no ITM.

Carga dos Dados para BI

O serviço deverá ser parametrizado para que seja reportado por um processo programado, ou seja, diariamente um processo específico deverá reportar o seu resultado para o ITM. Nesse caso, a abordagem do ITM deverá ser a seguinte:

- Gerar uma solicitação de serviços diariamente para controle do Job Programado.
- O processo de geração do BI deverá reportar o status de execução para o ITM.
- Caso seja executado com sucesso, a solicitação de serviços deverá ser encerrada automaticamente.
- Caso seja reportado um erro, a solicitação de serviços deverá permanecer aberta para análise.
- O responsável deverá abrir uma solicitação de serviços para correção de problemas verificados.
- Email e SMS deverão ser enviados notificando o status de execução para os responsáveis.

Definições CMS

Cadastro de Serviços

Basicos | **Detalhe** | Programação | Solicitações

Código do serviço * JS.0101.300

Divisão * CADS INFORMÁTICA

Classe do serviço * 01 - Administração e Controle de Rotinas Operacionais

Tipo do serviço * 01.01 - Rotinas Diárias

Descrição * Carga para os Dados do BI

Tipo de Solicitação * NONE Programada Usuário IT IT/Usuário

Tipo de controle * NONE Automático Operador Externo

Código da lista de usuários * OPERADOR - Operadores Responsáveis

Nível de responsabilidade * 90 - Operadores e Programadores

Código da lista aprovadores *

Serviço para referência *

Status * 100 - Ativo

Status RYG *

07/08/2014 10:53:16 PM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM700)

Selecionar o tipo da solicitação como “programada” e o tipo de controle como “automático”.

Definir o “Código da lista de usuários” com a lista de responsáveis pelo serviço, bem como, o “Nível de responsabilidade” relacionado.

Cadastro de Serviços

Basicos | Detalhe | Programação | **Solicitações**

Código do hardware *

Fila para execução * Programada

Prioridade para execução * NONE Baixa Média Alta

Frequência * Diário

Data programada * 07/08/2014 03:00

Tempo estimado * 0:30 hhh:mm

Classe contábil *

Moeda * NONE R\$ USM USP

Valor estimado *

Segunda-Feira

Terça-Feira

Quarta-Feira

Quinta-Feira

Sexta-Feira

Sábado

Domingo

07/08/2014 10:53:16 PM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM700)

Definir a frequência como “diário”, assinalar os dias da semana em que o serviço ocorre (Seg. – Dom.) e atualizar a data/hora programada para execução.

Um serviço será considerado programado com controle automático TI quando:

Cadastro de Serviços - Ações

Executar ação

Descrição da ação
JOB executado com sucesso.

Tempo estimado 0:30 hhh:mm

Status positivo da ação 850 - Sucesso

Status negativo da ação 899 - Falha

Número da ação 140000029

07/08/2014 10:59:21 PM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM705)

A ação foi definida com a instrução para execução, indicador para execução da ação, um texto sugerido para apontamento e os status positivo e negativo para o reporte rápido da ação.

Nota:

- Consulte o manual do CMS para maiores detalhes sobre o cadastramento de serviço no ITM.

PARAMETRIZANDO O ENVIO DE SMS

O envio de SMS é um Serviço ITM oferecido com base em créditos contratados pelo cliente de operadoras que prestam esse tipo de serviço.

O ITM está preparado para trabalhar com duas operadoras homologadas:

→ www.facilitamovel.com.br

→ www.byjg.com.br

O Cliente deverá adquirir os créditos desejados para envio e parametrizar os serviços ITM para o envio de SMS conforme descrito no manual "CADS-ITM_Configurações_Avançadas".

Cada responsável de TI autorizado para receber um SMS deverá ser parametrizado no Cadastro de Contas de Usuários (CCU) com o tipo de conta "*SMS".

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática

MNTITM000 - (CADS1)

Informe no "Código da conta" o ddd + celular sem nenhuma edição conforme o exemplo acima.

MONITOR PARA SERVIÇOS PROGRAMADOS

O monitor para serviços programados (MONSCDSRV) é um serviço assíncrono do ITM que permite o monitoramento e geração das solicitações de serviços para serviços programados existentes no CMS.

Geração e Encaminhamento das Solicitações de Serviços

O MONSCDSRV se encarregará de ativar o processo para criação e encaminhamento das solicitações de serviços programados.

➔ Para a conferência do backup, a solicitação de serviços será gerada e os responsáveis serão notificados via e-mail conforme exemplo abaixo:

Assunto	ITM: 201400261 - Solicitação Encaminhada
Conteúdo	<p>Conferência do último backup realizado com base na análise do resultado das rotinas executadas (Logs, e-mails, etc.).</p> <p>CADS-ITM: http://127.0.0.1:86/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php?cads_navMenu=MNITM000&cads_navDivision=100&cads_navUser=CADS1</p> <p>(Copyright) 1994-2014 - CA&DS_Informática: TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.</p>

➔ Para a carga dos dados do BI, a solicitação de serviços será gerada e o responsável técnico do ITM será notificado via e-mail conforme exemplo abaixo:

Assunto	ITM - Monitor para Serviços Programados
Conteúdo	<p>O Evento 246 foi processado: . Data Base: Thu Aug 07 23:59:59 BRT 2014 . Total Serviços Programados: 1</p> <p>=> CADS INFORMÁTICA (100): . 2014-08-07 08:00:00: RA.0101.001 - Conferência do Resultado do Backup</p> <p>==> Scheduled JOBS: . parm: jobScheduledControlType = ATC,EXT . parm: jobScheduledDivision = 100,200,300 . parm: jobScheduledStatus = 100,101</p> <p>. JS.0101.300 - Carga para os Dados do BI (100)</p> <p>. Total of JOBS: 1</p>

Notas:

- “CADS INFORMÁTICA (100)” corresponde ao nome e código da divisão relacionada ao serviço no CMS.
- “... Carga para os Dados do BI (100)”, “(100)” corresponde ao código da divisão relacionada ao serviço no CMS.
- Serviços programados com controle automático não serão notificados aos responsáveis de TI quando da geração da solicitação de serviços.

As solicitações de serviços serão geradas para o Cadastro Mestre de Solicitação de Serviços (CMSS) e os serviços monitorados serão reprogramados para o CMS conforme os parâmetros de frequência para execução.

Painel de Execução de Serviços do ITM

Ao acessar o painel de execução de serviços do ITM o responsável de TI, conforme o nível de responsabilidade atribuído no CMS, poderá avaliar as solicitações de serviços geradas.

The screenshot displays the 'Execução de Serviços' (Service Execution) panel. It features a search bar for 'Usuário' and a table with columns: Job Seq, Job Pty, Número, Descrição, Divisão, Tipo, Data Solicitada, Rqs Pty, Início Estimado, Término Estimado, LR, Usuário, and Status. Two rows are visible under the 'Pendente para Aceite' (Pending for Acceptance) filter. The second row, 'Carga para os Dados do BI', is highlighted in yellow. The interface includes a toolbar with icons for search, refresh, and help, and a footer with copyright information for CA&DS Informática (1994-2014).

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
900	A	201400251	Conferência do Resultado do Backup	CADS	Diária	07/08/2014	B	07/08/2014	07/08/2014	OPG	CSYUSER	Pendente
900	A	201400252	Carga para os Dados do BI	CADS	Diária	07/08/2014	B	07/08/2014	07/08/2014	OPG	CSYUSER	Pendente

Os serviços programados com controle automático serão colocados em destaque no painel.


Nota:

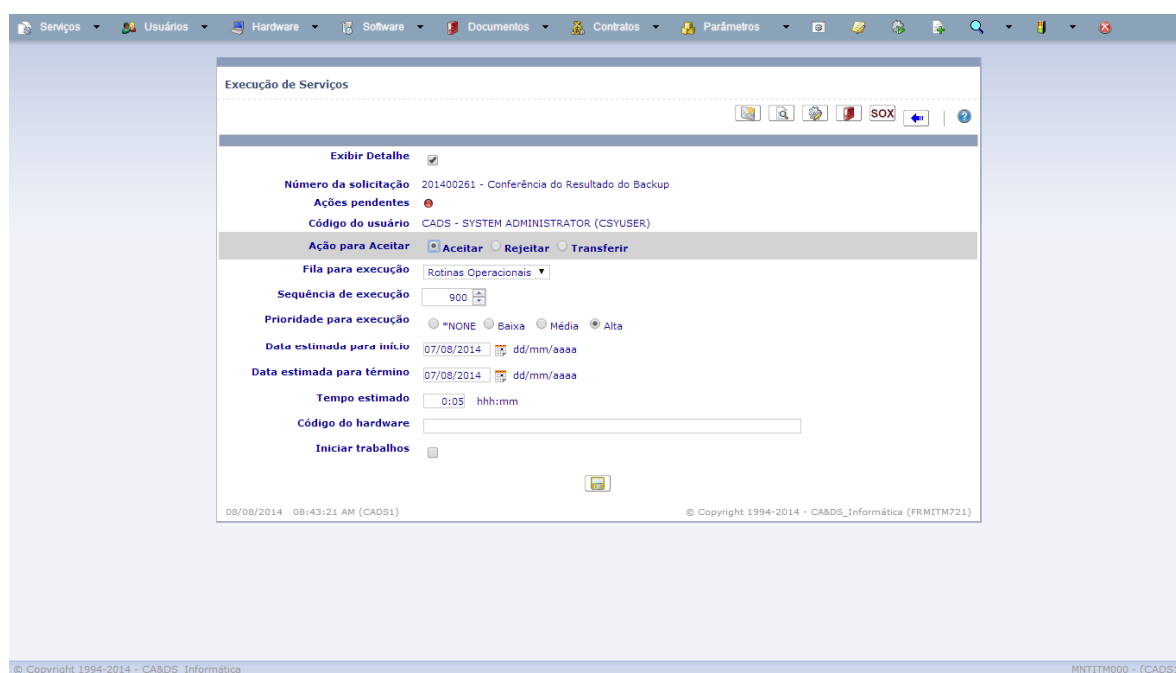
- Consulte o manual “CADS-ITM_Configurações_Avançadas” para configurar e ativar os Serviços Assíncronos do ITM.
- Serviços programados serão gerados/solicitados pelo usuário CSYUSER (Administrador ITM).

REPORTANDO OS SERVIÇOS PROGRAMADOS

Conforme descrito no manual do CMSS, os responsáveis de TI deverão monitorar e reportar as solicitações de serviços direcionadas para sua responsabilidade e pendentes no painel de Execução de Serviços do ITM.

Conferência do Resultado do Backup

O Responsável de TI, encarregado pela conferência do resultado do backup, deverá clicar no botão  e assinalar (aceite) a solicitação de serviços para o seu usuário.



Execução de Serviços

Exibir Detalhe

Número da solicitação 201400261 - Conferência do Resultado do Backup

Ações pendentes 1

Código do usuário CADS - SYSTEM ADMINISTRATOR (CSYUSER)

Ação para Aceitar Aceitar Rejeitar Transferir

Fila para execução Rotinas Operacionais

Sequência de execução 900

Prioridade para execução NONE Baixa Média Alta

Data estimada para início 07/08/2014 dd/mm/aaaa

Data estimada para término 07/08/2014 dd/mm/aaaa

Tempo estimado 0:05 hh:mm

Código do hardware

Iniciar trabalhos

08/08/2014 08:43:21 AM [CADS1] © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM721)

© Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática MNTITM000 - [CADS1]

Após o aceite, a solicitação será transferida para fila de serviços determinada no CMSS e poderá ser reportada pelo responsável.

Execução de Serviços

Usuário: Busca rápida

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
900	A	201400262	Carga para os Dados do BI	CADS	Diária	07/08/2014	B	07/08/2014	07/08/2014	OPG	CSVUSER	Pendente
900	A	201400261	Conferência do Resultado do Backup	CADS	Diária	07/08/2014	B	07/08/2014	07/08/2014	OPG	CSVUSER	Aguardando

08/08/2014 08:44:42 AM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM721)

Clique no botão  e posteriormente no botão  para acionar o modo "Check List Report".

Cadastro de Solicitações - Ações (Check List)

201400258: Conferência do Resultado do Backup

Instrução da ação


Conferência do Backup Realizado

Status

Descrição da ação

Backup realizado com sucesso: DD0732

07/08/2014 09:50:55 PM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM717A)

Você deverá selecionar o status correspondente (positivo ou negativo), complementar o descritivo da ação e clicar no botão  para salvar os dados reportados.

Após o reporte das ações executadas para a solicitação de serviços o responsável poderá proceder com o encerramento para que a mesma seja retirada do painel de execução de serviços.

Carga dos Dados para BI

Nesse caso, a solicitação de serviços está pendente aguardando a execução do job programado para carga dos dados do BI e posterior reporte do status para ITM.

Você poderá executar o aceite da solicitação de serviços, embora não seja obrigatório, mas, não poderá reportar nenhuma ação e também não encerrar a mesma.

A interferência do responsável de TI para esse tipo de solicitação de serviços apenas será necessária caso o job programado não seja executado, ou, caso seja reportado algum tipo de falha.

Para reportar o resultado de execução, o job programado, responsável pela carga do BI, deverá gerar um registro na tabela ITMEVTCTL (Event Control) para que o Serviço Assíncrono do ITM possa atualizar os dados para a solicitação de serviços correspondente.

Campo	Alias	Obrigatório	Conteúdo
EVTCODE	eventCode	Y	RPTSRVRQS
DIVID	division	Y	Divisão para requisição de serviços
EVTUSR	eventUser	Y	Usuário gerador do evento (válido para USRCTL), ou, 1.
EVTDATE	eventDate	Y	Data/hora do reporte da ação
STRDATE	startDate	N	Data/hora de início da ação (Início do JOB)
ENDDATE	endDate	N	Data/Hora de término da ação (Término do JOB)
LDSCID	longDescription	N	Texto descritivo para reporte da ação
SRVNBR	serviceNumber	N	Relacionado com a ação
EVTPAR	eventParameter	N	Parâmetros válidos, separados por “;”: actionNumber= actionCode= actionStatus= executionTime=
EVTEMLMDE	eventEmailMode	N	Modo para envio de e-mail no reporte da ação: . 1 = Se encerrada com sucesso. . 2 = Se encerrada com erro. . 3 = Em todos os status. . 4 = Idem 1 + SMS. . 5 = Idem 2 + SMS. . 6 = Idem 3 + SMS.
EVTSTS	eventStatus	Y	'000'
RYGSTS	RYGStatus	N	'Y'

A tabela ITM poderá estar na base do servidor do ITM ou em outro servidor/banco para que o ITM possa monitorar o reporte de ações de serviços programados.

Nota:

- Consulte o manual “CADS-ITM_Configurações_Avançadas” para configurar e ativar os Serviços Assíncronos do ITM e obter maiores detalhes sobre o reporte de serviços programados.

Para o nosso exemplo, vamos considerar que o Job programado para carga dos dados do BI gravou a tabela ITMEVTCTL da seguinte forma:

```

INSERT INTO ITMEVTCTL
(EVTCDE,
DIVID,
EVTUSR,
EVTDATE,
STRDATE,
ENDDATE,
LDSCID,
SRVNBR,
EVTPAR,
EVTEMLMDE,
EVTSTS,
RYGSTS)
VALUES ('RPTSRVRQS',
100,
1,
'2014-08-07 22:20:00',
'2014-08-07 22:00:00',
'2014-08-07 22:20:00',
null,
201400032,
'actionStatus=850',
'6',
'000',
'Y')

```

No exemplo acima, "actionStatus=850" indica para o ITM que a ação deverá ser reportada com sucesso.

Após ser processado pelo Serviço Assíncrono do ITM, o evento acima será reportado para a solicitação de serviços e a mesma será automaticamente encerrada.

201400262: Carga para os Dados do BI

Data da ação	Tempo Execução	Usuário da Ação	Descrição da ação	Usuário Aprovação	Data Aprovação	Status
07/08/2014 22:00	0:20	CSYUSER	JOB executado com sucesso.			● Sucesso

08/08/2014 09:34:25 AM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM717) MNTITM000 - (CADS1)

Cadastro de Solicitações

Programação

Código do serviço: JS.0101.300

Código do hardware: _____

Fila para execução: Programada

Sequência de execução: 900

Prioridade para execução: NONE Baixa Média Alta

Data estimada para início: 07/08/2014 03:00 dd/mm/aaaa hh:mm

Data estimada para término: 07/08/2014 03:30 dd/mm/aaaa hh:mm

Tempo estimado: 0:30 hhh:mm

Data de início: 07/08/2014 22:00 dd/mm/aaaa hh:mm

Data de término: 07/08/2014 22:20 dd/mm/aaaa hh:mm

Tempo de execução: 0:20 hhh:mm

Dias em aberto: _____ dia(s)

Classe contábil: _____

Moeda: NONE R\$ USM USP

Valor estimado: _____

Valor do pagamento: _____

08/08/2014 09:34:56 AM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (FRMITM715) MNTITM000 - (CADS1)

Verifique os detalhes da solicitação de serviços para o registro da hora de início e término bem como o tempo total de execução do Job programado.

Notificação por E-mail e SMS

Como o reporte do evento indicou o envio de e-mail e SMS para todos os status (eventEmailMode=6), o ITM enviou um e-mail e um SMS para os usuários responsáveis pelo serviço conforme o modelo abaixo:

Assunto	ITM: (CADS) 201400262 - Carga para os Dados do BI (OK)
Conteúdo	<p>20 - Execução do JOB Date: 2014-08-07 22:00:00 Time: 20 minute(s)</p> <p>JOB executado com sucesso.</p> <p>CADS-ITM: http://127.0.0.1:86/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php?cads_navMenu=MNITM000&cads_navDivision=100&cads_navUser=CADS1</p> <p>(Copyright) 1994-2014 - CA&DS_Informática: TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.</p>
SMS	ITM: (CADS) 201400262 - Carga para os Dados do BI (OK)

Notas:

- "ITM: (xxxxxx) nnnnnnnn", "xxxxxx" corresponde ao nome curto da divisão relacionada como o serviço e nnnnnnnn corresponde ao número da solicitação de serviços.
- "(OK)" será enviado em caso de sucesso e "(ERROR)" em caso de falha.

E ser for reportado uma Falha?

Para o nosso exemplo, vamos considerar que o Job programado para carga dos dados do BI gravou a tabela ITMEVTCTL da seguinte forma:

```

INSERT INTO ITMEVTCTL
      (EVCDE,
       DIVID,
       EVTUSR,
       EVTDATE,
       STRDATE,
       ENDDATE,
       LDSCID,
       SRVNBR,
       EVTPAR,
       EVTEMLMDE,
       EVTSTS,
       RYGSTS)
VALUES ('RPTSRVRQS',
       100,
       1,
       '2014-08-07 22:20:00',
       '2014-08-07 22:00:00',
       '2014-08-07 22:20:00',
       'Falha Ocorrida na Carga dos Dados, Consulte LOG do BI.',
       201400032,
       'actionStatus=899',
       '6',
       '000',
       'Y')
```

No exemplo acima, "actionStatus=899" indica para o ITM que a ação deverá ser reportada com falha.

E-mail e SMS enviado aos responsáveis:

Assunto	ITM: (CADS) 201400262 - Carga para os Dados do BI (ERROR)
Conteúdo	<p>20 - Execução do JOB Date: 2014-08-07 22:00:00 Time: 20 minute(s)</p> <p>Falha Ocorrida na Carga dos Dados, Consulte LOG do BI.</p> <p><small>CADS-ITM: http://127.0.0.1:86/CADS_ITM/CTLITM010/CTLITM010.php?cads_navMenu=MNITM000&cads_navDivision=100&cads_navUser=CADS1</small></p> <p>(Copyright) 1994-2014 - CA&DS_Informática: TODOS OS DIREITOS RESERVADOS.</p>

SMS	ITM: (CADS) 201400262 - Carga para os Dados do BI (ERROR)
-----	---

Nesse caso, o ITM não encerrará a solicitação de serviços que ficará pendente no painel de execução de serviços para avaliação dos responsáveis.

Job Seq	Job Pty	Número	Descrição	Divisão	Tipo	Data Solicitada	Rqs Pty	Início Estimado	Término Estimado	LR	Usuário	Status
900	A	201400262	Carga para os Dados do BI	CADS	Diária	07/08/2014	B	07/08/2014	07/08/2014	OPG	CSVUSER	Pendente
900	A	201400263	Conferência do Resultado do Backup	CADS	Diária	08/08/2014	B	08/08/2014	08/08/2014	OPG	CSVUSER	Pendente
900	A	201400264	Carga para os Dados do BI	CADS	Diária	08/08/2014	B	08/08/2014	08/08/2014	OPG	CSVUSER	Pendente

Note que no exemplo acima o painel passou a exibir duas solicitações de serviços para carga dos dados do BI, uma do dia 07/08 (processada com erro) e a outra pendente para o dia 08/08.

Ao acessar as ações do serviço reportado com erro, você poderá observar a falha reportada pelo Job do BI.

201400262: Carga para os Dados do BI

Data da ação	Tempo Execução	Usuário da Ação	Descrição da ação	Usuário Aprovação	Data Aprovação	Status
07/08/2014 22:00	0:20	CSYUSER	Falha Ocorrida na Carga dos Dados, Consulte LOG do BI.			Falha

08/08/2014 10:01:39 AM (CADS1) © Copyright 1994-2014 - CA&DS_Informática (GRDITM717)

Em caso de falha, o responsável de TI deverá gerar uma nova solicitação de serviços para tratamento do problema e encerrar de forma "manual" a solicitação pendente (executar o aceite e o encerramento).

E se o Job programado não executar/reportar o ITM?

Nesse caso, os responsáveis não receberão o e-mail/SMS com o reporte e poderão acessar o sistema para ver a falha ocorrida.

A solicitação de serviços permanecerá pendente para aceite com a ação não reportada e os responsáveis poderão avaliar o problema no dia seguinte ao acessar o painel de execução de serviços do ITM.

REPORTANDO MAIS DE UMA AÇÃO

Serviços programados que executam várias etapas podem ser reportados para cada etapa no ITM.

Imagine que o JOB do BI execute várias etapas como, por exemplo:

- Carga dos dados de estoque
- Carga dos dados de vendas
- Carga dos dados de compras

Você poderá definir o serviço no CMS como três ações distintas, uma para cada etapa:

Linha	Descrição	# Ação
20	Carga dos dados de estoque	140000029
30	Carga dos dados de vendas	140000030
30	Carga dos dados de compras	140000031

Cada ação amarrada a um serviço no CMS possui um número único que poderá ser consultado na Aba "Apontamento" da página que permite a manutenção no cadastro de ações (FRMITM705).

No reporte do evento RPTSRVRQS na tabela ITMEVTCTL você deverá informar como parâmetro o número da ação a ser reportada no campo "actionNumber", conforme o exemplo abaixo:

```

INSERT INTO ITMEVTCTL
(EVTCDE,
DIVID,
EVTUSR,
EVTDATE,
STRDATE,
ENDDATE,
LDSCID,
SRVNBR,
EVTPAR,
EVTEMLMDE,
EVTSTS,
RYGSTS)
VALUES ('RPTSRVRQS',
100,
1,
'2014-08-07 22:20:00',
'2014-08-07 22:00:00',
'2014-08-07 22:20:00',
null,
201400032,
'actionNumber=140000029;actionStatus=850',
'6',
'000',
'Y')

```

No exemplo acima, o ITM realizará o apontamento apenas da ação 140000029 e ficará aguardando o reporte das demais.

Após o reporte de todas as ações, o fechamento automático da solicitação de serviços será realizado, caso, não exista nenhuma falha reportada.

TRATANDO EXCEÇÕES PARA SERVIÇOS PROGRAMADOS

Eventualmente um serviço programado poderá não ser executado por motivos justificados, como por exemplo, um feriado.

Sempre que ocorrer uma exceção de execução justificada, o responsável pelo serviço deverá executar o aceite da solicitação de serviços e o posterior cancelamento.

