

ANEXO II - PORTARIA N.º 188/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

## Gerenciamento de Capacidade de TIC

---

VERSAO 1.0

Natal

Agosto/2019

## APRESENTAÇÃO

Este processo tem por objetivo justificar os custos e assegurar que a capacidade da infraestrutura de TIC atenda às demandas atuais e futuras do negócio.

O propósito do gerenciamento de capacidade é, justamente, garantir que a capacidade dos serviços de TIC e a infraestrutura de TIC sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em termos de custo.

## CONTROLE DE VERSÕES

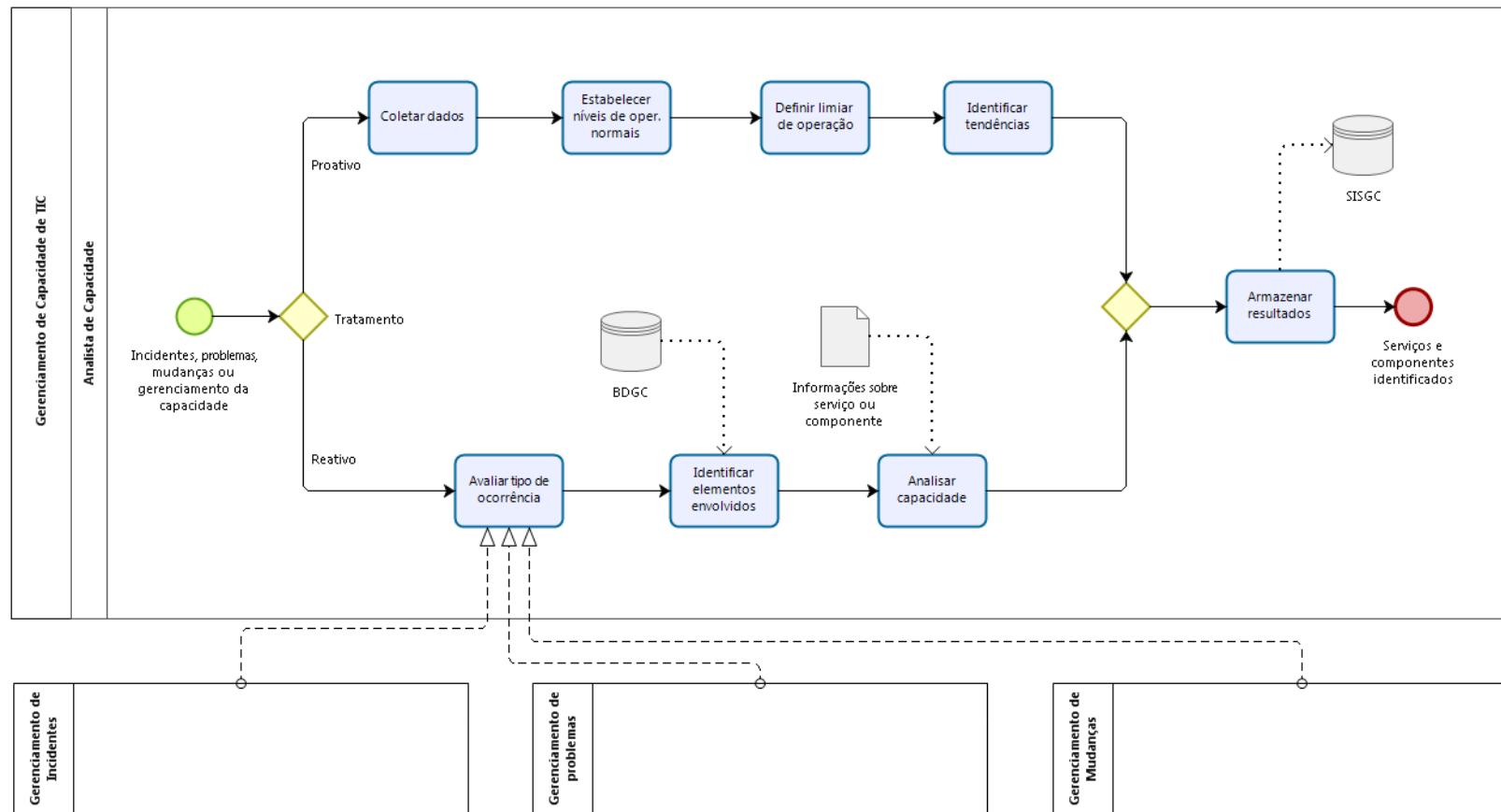
<b>QUADRO RESUMO</b>	
<b>Versão</b>	V.1.0 08/2019
<b>Elaboração</b>	Seção de Redes de Infraestrutura/CIT/STIC
<b>Aprovação</b>	CETIC – Comitê Executivo de TIC
<b>Referências Legais e Boas Práticas</b>	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

<b>QUADRO DE REVISÕES</b>			
<b>DATA</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>ALTERAÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
29.08.2019	1.0	Versão inicial	Daniel César G. C. Ponte

## Índice

1 GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TIC.....	5
1.1 GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TIC.....	6
1.1.1 Elementos do processo.....	6
1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Coletar dados.....	6
1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Estabelecer níveis de oper. normais.....	6
1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Definir limiar de operação.....	6
1.1.1.4 <input type="checkbox"/> Identificar tendências.....	6
1.1.1.5 <input type="checkbox"/> Avaliar tipo de ocorrência.....	6
1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Identificar elementos envolvidos.....	7
1.1.1.7 <input type="checkbox"/> Analisar capacidade.....	7
1.1.1.8 <input type="checkbox"/> Armazenar resultados.....	7

## 1 GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TIC



## 1.1 GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE DE TIC

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 Coletar dados

##### **Descrição**

Coletar dados provenientes dos recursos (espaço em disco, consumo de banda, consumo de processador e memória, tempo de resposta etc.). Para tanto, utilizar Performance Monitor, ferramenta Zabbix e demais ferramentas proprietárias que acompanham os ativos.

##### **Executantes**

Analista de Capacidade

#### 1.1.1.2 Estabelecer níveis de oper. normais

##### **Descrição**

Estabelecer a linha de base para cada recurso observado.

##### **Executantes**

Analista de Capacidade

#### 1.1.1.3 Definir limiar de operação

##### **Descrição**

Definir limites aceitáveis de uso do recurso.

##### **Executantes**

Analista de Capacidade

#### 1.1.1.4 Identificar tendências

##### **Descrição**

Prever o uso futuro dos recursos com base nas informações coletadas.

##### **Executantes**

Analista de Capacidade

#### 1.1.1.5 Avaliar tipo de ocorrência

##### **Descrição**

Identificar se consulta decorre de incidentes em geral, incidente relacionado à capacidade, identificação de causa raiz de problema ou relacionada a mudança.

## **Executantes**

Analista de Capacidade

### **1.1.6 Identificar elementos envolvidos**

#### **Descrição**

- Identificar serviços/componentes relacionados à ocorrência.

- Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): banco de dados utilizado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.

## **Executantes**

Analista de Capacidade

### **1.1.7 Analisar capacidade**

#### **Descrição**

Analisar aspectos relacionados à capacidade do serviço/elemento.

- Documento: Informações sobre serviço ou componente

## **Executantes**

Analista de Capacidade

### **1.1.8 Armazenar resultados**

#### **Descrição**

- Registrar informações levantadas nos passos anteriores.

- Sistema de Informação de Gerenciamento de Capacidade (SIGC): conjunto de ferramentas, dados e informações utilizado para dar suporte ao gerenciamento de capacidade.

## **Executantes**

Analista de Capacidade