

ANEXO II - PORTARIA N.º 188/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Capacidade de TIC

VERSÃO 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

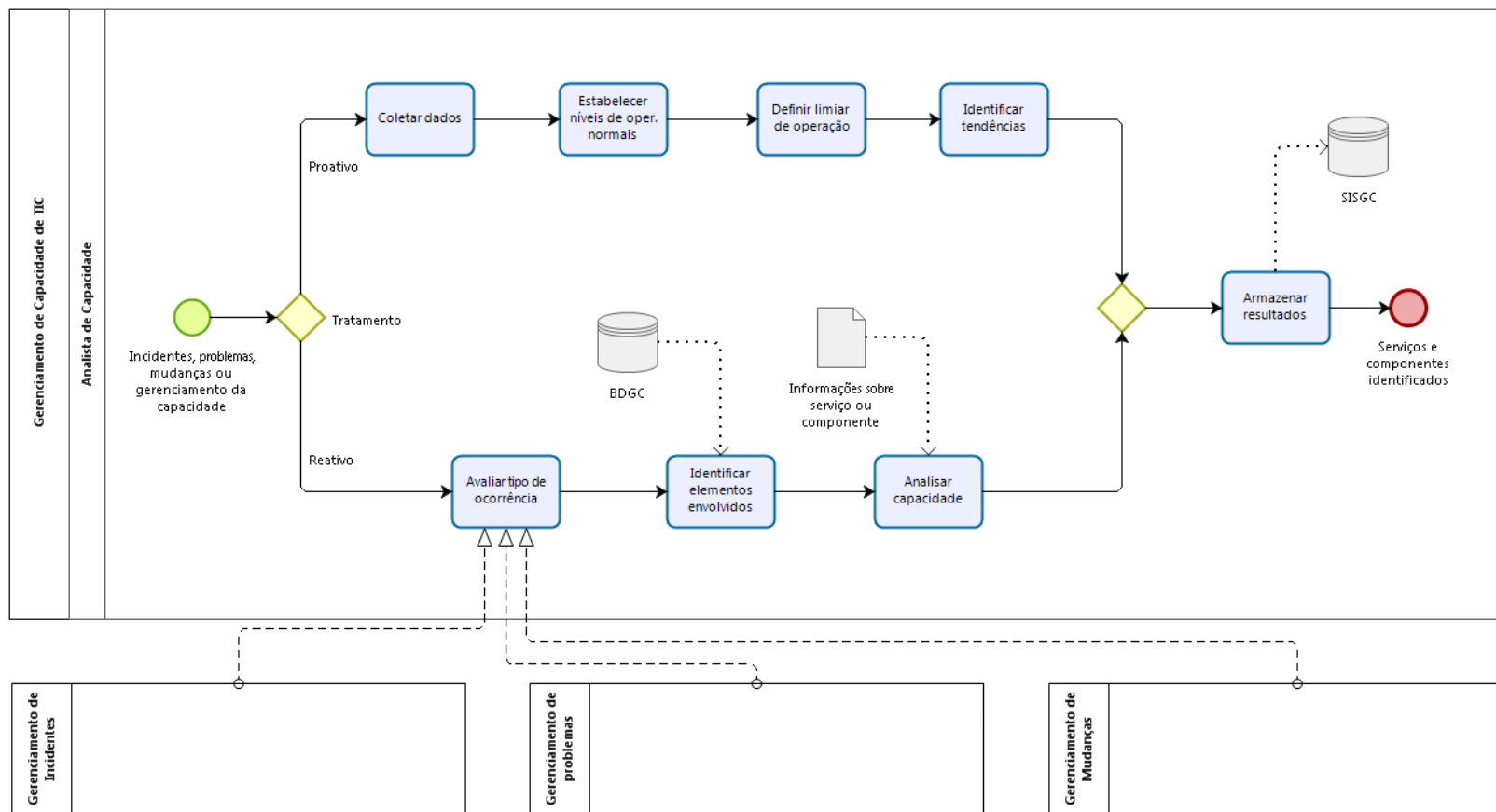
QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 08/2019
Elaboração	Seção de Redes de Infraestrutura/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
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

1.1.1.6 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

1.1.1.7 Analisar capacidade

Descrição

Analisar aspectos relacionados à capacidade do serviço/elemento.

- Documento: Informações sobre serviço ou componente

Executantes

Analista de Capacidade

1.1.1.8 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