

MANUAL DO PROCESSO

Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade

REVISÕES

Data	Autores	Comentário
Setembro/2021	Amora Sukar Cristina Albuquerque	Versão inicial.

ÍNDICE

1.	IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO.....	4
2.	GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE.....	5
2.1.	ATIVIDADES DO PROCESSO.....	5
2.1.2.	☐ Validar métricas definidas.....	5
2.1.3.	☐ Monitorar capacidade e disponibilidade.....	5
2.1.4.	☐ Analisar causas.....	6
2.1.5.	☐ Registrar Incidente.....	6
2.1.6.	☐ Abrir chamado junto ao fornecedor.....	6
2.1.7.	☐ Acompanhar resolução do chamado.....	7
2.1.8.	☐ Validar solução do problema.....	7
2.1.9.	☐ Encaminhar para o Gestor do Contrato.....	7
2.1.5.	☐ Avaliar recursos necessários.....	7
2.1.5.	☐ Retirar ativo/serviço do Catálogo.....	8
2.1.5.	☐ Avaliar necessidade de desfazimento (ativo).....	8
2.1.5.	☐ Iniciar nova contratação ou prorrogação do contrato vigente.....	8
2.2.	FLUXO DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE.....	9
3.	INDICADORES DO PROCESSO.....	10
4.	ANEXOS.....	11
4.1	CATÁLOGO DE SERVIÇOS E ATIVOS (EXEMPLO).....	11

1.IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Nome do Processo:

Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade.

Macroprocesso

Macroprocesso de Infraestrutura de TIC.

Objetivo do Processo

Assegurar a capacidade e disponibilidade da infraestrutura necessária aos sistemas e serviços do TRE-MA.

Unidade Responsável

SERED.

Gerente do Processo

- **Titular:** Chefe da SERED
- **Substituto:** Substituto legal do Chefe da SERED

Leis e Regulamentos

Resolução CNJ 370/2021.

Sistemas utilizados

Zabbix.

Artefatos do Processo

- Catálogo de Serviços e Ativos

2.GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE

Este manual descreve o Processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade, que é responsável por planejar, dimensionar e controlar a

capacidade e disponibilidade dos serviços e componentes sob a responsabilidade da Seção de Suporte a Redes Locais (SERED) do TRE-MA. O objetivo deste processo é equilibrar as necessidades atuais e futuras por disponibilidade, desempenho e capacidade com provisão de serviços eficientes a um custo efetivo.

2.1. Atividades do processo

2.1.1. Definir métricas de capacidade e disponibilidade

Para tornar possível o gerenciamento de capacidade e disponibilidade, métricas de ambos os parâmetros devem ser definidas, para cada ativo/serviço que se deseja acompanhar. Esses indicadores deverão ser monitorados durante todo o processo, e deverão estar registrados no Catálogo de Serviços e Ativos, documento responsável por centralizar todas essas informações.

2.1.2. Validar métricas definidas

As métricas de capacidade e disponibilidade são definidas pela SERED, mas precisam ser validadas/confirmadas pela Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas (COINF). Caso seja necessária alguma modificação, esta deverá ser informada à SERED para que o Catálogo de Serviços e Ativos seja atualizado.

2.1.3. Monitorar capacidade e disponibilidade

Com auxílio da ferramenta Zabbix, o percentual da capacidade utilizada e a taxa de disponibilidade de todos os ativos e serviços contidos no Catálogo deverão ser constantemente monitorados. Esta tarefa será contínua e irá direcionar a diferentes atividades, a depender de alguns eventos que podem ocorrer:

- **Incidente de capacidade e/ou disponibilidade:** Ativo/serviço se tornou indisponível ou atingiu sua capacidade máxima.
- **Capacidade e/ou disponibilidade atingiu o limite planejado:** Para cada ativo/serviço registrado no Catálogo, deve haver um limite operacional seguro de capacidade e disponibilidade. Caso esse limite seja atingido, é necessário tomar ações de forma que o ativo/serviço não se torne indisponível.

- **Término de contrato de garantia/manutenção ou fim do ciclo de vida do ativo:** Para estes casos, o serviço/ativo será descontinuado ou não, a depender do interesse do Tribunal.

2.1.4. ☐ Analisar causas

Uma vez que o limite de capacidade ou disponibilidade planejado tenha sido atingido, é necessário avaliar a causa que levou a este evento para que sejam tomadas as providências de forma a evitar que o ativo/serviço se torne indisponível ou inoperante. As causas poderão ser:

- **Incidente:** Algum evento não planejado levou o ativo/serviço a operar em seus limites máximos;
- **Descumprimento do Acordo de Nível de Serviço por parte de algum fornecedor:** Parâmetros acordados no contrato com o fornecedor do serviço, por motivos externos, foram descumpridos;
- **Esgotamento de recursos:** Os recursos, ainda que de forma eficiente, foram quase totalmente consumidos.

2.1.5. ☐ Registrar Incidente

Dentro desse processo, essa atividade poderá ter início a partir de um incidente de indisponibilidade ou incapacidade de um ativo ou serviço; ou a partir de um incidente que tenha levado um ativo ou serviço a atingir o limite planejado de capacidade/disponibilidade.

2.1.6. ☐ Abrir chamado junto ao fornecedor

Caso um ativo/serviço esteja operando com parâmetros de capacidade ou disponibilidade no limite planejado, e a causa seja o descumprimento do acordo de nível de serviço por parte de um fornecedor, um chamado deverá ser aberto para que este parâmetro seja corrigido. O meio de abertura do chamado deverá constar no contrato de fornecimento do serviço ou de manutenção do ativo.

2.1.7. ☐ Acompanhar resolução do chamado

Após abertura do chamado junto ao fornecedor, este deverá ser acompanhado até que seja resolvido.

2.1.8. ☐ Validar solução do problema

Após o fornecedor confirmar a resolução do chamado, é necessário que a SERED avalie a correção nos parâmetros de capacidade/disponibilidade do serviço/ativo. Caso a correção tenha sido confirmada, o serviço/ativo deverá retornar à rotina de monitoramento especificada na atividade "Monitorar capacidade e disponibilidade".

2.1.9. ☐ Encaminhar para o Gestor do Contrato

Caso o fornecedor responsável pelo serviço ou manutenção do ativo não cumpra a resolução do chamado dentro do tempo especificado no contrato, a SERED deve encaminhar o problema para o Gestor do Contrato, para que este tome as providências cabíveis.

2.1.10. ☐ Avaliar recursos necessários

Caso haja esgotamento de recursos, término do contrato de garantia/manutenção do ativo ou serviço, ou ainda, fim do ciclo de vida do ativo, é necessário que a Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas avalie a necessidade de aquisição de novos recursos semelhantes ou contratação de novos serviços. Caso a Coordenadoria entenda que o recurso não é mais necessário, o processo se encaminhará para atividade referente a retirada do ativo/serviço do Catálogo. Por outro lado, caso o recurso seja necessário, uma nova contratação deverá ser iniciada ou, se possível, a prorrogação do contrato vigente.

2.1.11. ☐ Retirar ativo/serviço do Catálogo

Caso a Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas decida por descontinuar o ativo ou serviço, este deverá ser retirado do Catálogo de Serviços e Ativos e passará a não ser mais monitorado.

2.1.12. ☐ Avaliar necessidade de desfazimento (ativo)

Em caso de ativos, caso seja necessário realizar o desfazimento do ativo em desuso, a Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas deverá encaminhar para o setor responsável pelo descarte de componentes.

2.1.13. ☐ Iniciar nova contratação ou prorrogação do contrato vigente

Caso a COINF decida pela necessidade de aquisição de novos recursos ou contratação de novos serviços, esta deverá tomar as providências para que se inicie o processo de contratação ou prorrogação de um contrato vigente, considerando os aditivos conforme a necessidade.

2.2. *Fluxo do Processo Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade*

4. Anexos

4.1 *Catálogo de Serviços e Ativos (Exemplo)*

Catálogo de Serviços/Ativos - SERED

Serviços

Ativo	Disponibilidade mínima	Capacidade estabelecida	Limite de capacidade aceitável	SLA
VSAT	> 97,5%	Downstream - 20MB com garantia de 4Mbps Upstream - 2MB com garantia de 1Mbps Franquia 150GB mensais		Perda de pacotes: máximo de 2%. Latência: < 600ms Reparo: Início do atendimento em até 4h após a abertura do chamado e até 2 dias úteis para resolução de problema (4 dias úteis em casos excepcionais que necessitem troca ou substituição de peças ou equipamentos)
Backbone Secundário	Concentrador 99,6%	5/10/20Mbps (https://wiki.trema.jus.br/index.php/Lista_de_Circuitos_ZEs)		Latência: < 100ms Perda de pacotes: máximo de 2%.