



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830
Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) Nº 1088/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 05 de maio de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade de TIC** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

CONSIDERANDO a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização as funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 6.2.a, 6.2.b, 6.2.c, 6.2.d, 6.2.e e 6.2.f, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento da Central de Serviços TIC;

CONSIDERANDO as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, tais como a ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário do Estado do Piauí, conforme Anexo Único desta portaria.

Art. 2º Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRE-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ, em Teresina, 5 de maio de 2021.

ANEXO ÚNICO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE TIC

1. DEFINIÇÃO

Este processo é responsável por direcionar o gerenciamento da capacidade e disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC, conforme Plano de Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade dos recursos. Estabelece ainda que toda requisição de consumo de recursos de infraestrutura de TIC deverá ser solicitada por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços.

2. ESCOPO

É aplicável a todas as requisições de consumo de recursos de infraestrutura de TIC oferecidos pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

3. DEFINIÇÕES

Chamado: Solicitação de serviço de TIC (demanda de TIC) registrada no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) por um solicitante ou pela Central de Serviços durante o atendimento de uma chamada telefônica.

Cliente/Usuário: Qualquer solicitante de serviços de TIC, interno ou externo ao TJPI.

Demanda: Qualquer solicitação de serviços e soluções de TIC.

Projeto: Projeto é um esforço temporário, planejado, executado e controlado para entregar produtos, serviços ou resultados. Desenvolvido por etapas, com recursos limitados.

Requisição de Serviço: Tipo de demanda de TIC caracterizada por ser uma prestação de serviço padrão e que não decorre de interrupção ou degradação da sua qualidade. Esse tipo de demanda é gerenciado pela Central de Serviços por meio do Processo de Cumprimento de Requisição.

Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC: Tipo de demanda de TIC caracterizada por ser uma prestação de serviço técnica, que pode decorrer da necessidade de se criar/desativar recursos conforme necessidade e demanda, gerenciar capacidade e disponibilidade de infraestrutura baseada em eventos monitoráveis.

Serviço de TIC: Serviço fornecido por um provedor de serviço de TIC. Um serviço de TIC é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TIC voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço.

Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS): ferramenta de gestão dos serviços de TIC.

4. OBJETIVO

-Assegurar que a infraestrutura esteja funcionando dentro de suas capacidades planejadas;

-Assegurar que a infraestrutura esteja disponível conforme planejado;

- Assegurar os ativos de infraestrutura de TIC estejam sempre dentro dos sistemas de monitoramento;
- Assegurar que toda requisição por criação/modificação dos serviços de infraestrutura de TIC sejam desenvolvidas mediante uma requisição permitindo um melhor controle de todas as atividades;
- Assegurar que recursos ociosos ou subutilizados, sejam redimensionados de acordo com sua necessidade, garantindo melhor eficiência do uso dos recursos de infraestrutura de TIC;
- Assegurar que sempre que não for possível mais garantir a capacidade e a disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC, a equipe responsável possa realocar ou redimensionar recursos, bem como solicitar novos recursos de infraestrutura de TIC.

4. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

4.1 ENTRADA

A entrada desse processo é o chamado (ticket) registrado no Sistema de Gerenciamento de Serviços, por meio do processo de Requisição de Recurso de Infraestrutura de TIC.

4.2 SAÍDA

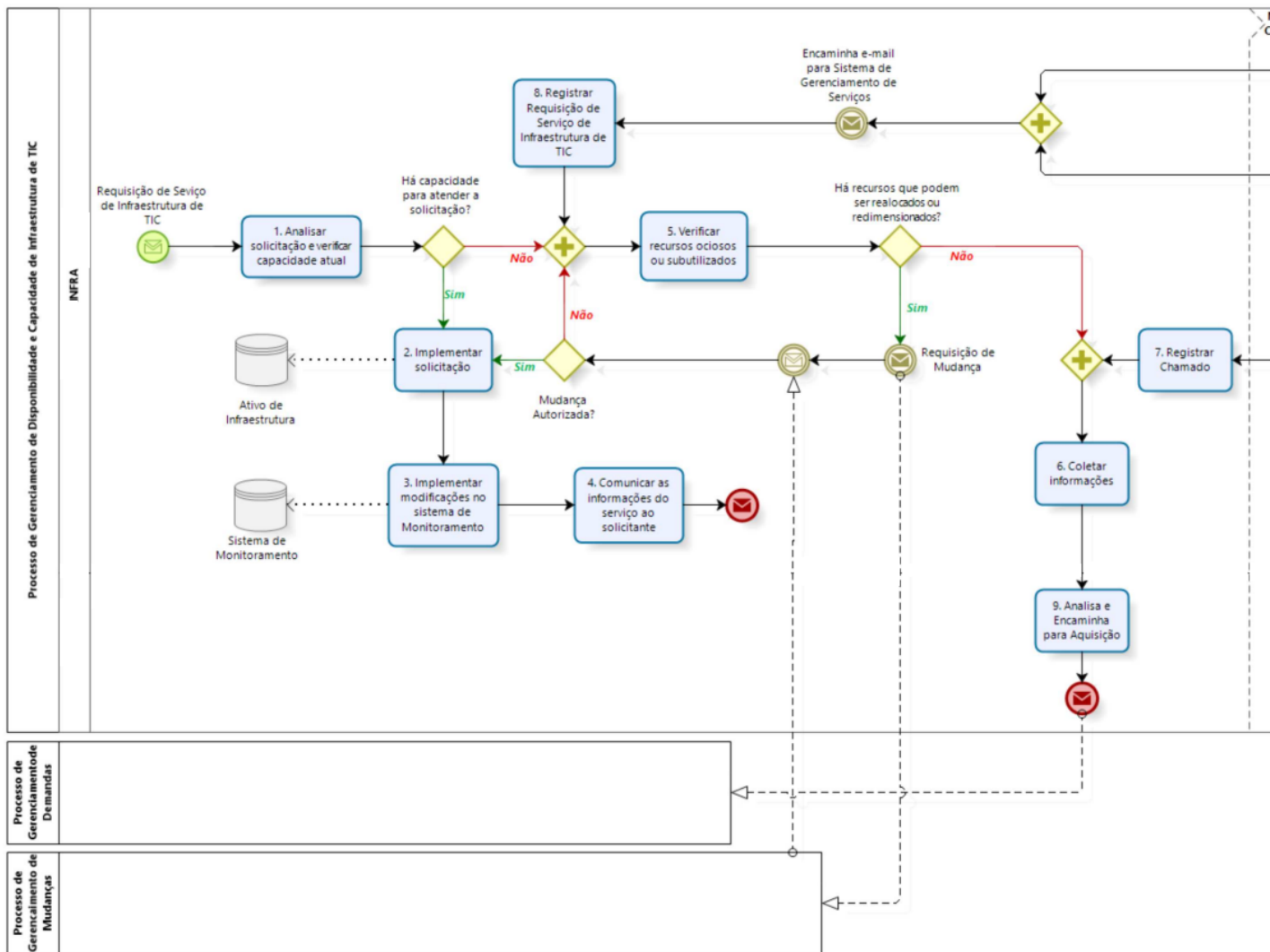
A saída deste processo é o chamado devidamente registrado, com todas informações necessárias para o analista responsável pelo recurso de infraestrutura de TIC atender à solicitação, ou chamado com informações de eventos de monitoramento em desacordo com o Plano de Capacidade e Disponibilidade dos Recursos de TIC, ou ainda, um encaminhamento de informações para o Processo de Gerenciamento de Demandas. O encaminhamento para o Processo de Gerenciamento de Demandas tem como objetivo, transformar a requisição em um projeto de aquisição de recurso de infraestrutura, que deverá ser incluído na priorização, orçamento e criação da documentação relativa a projeto de aquisição de infraestrutura.

4.3 VÍNCULOS COM PROCESSOS IMPLANTADOS OU PREVISTOS PARA IMPLANTAÇÃO NO TJPI

- Processo de Gerenciamento de Demandas;
- Modelo de Gerenciamento de Projetos;
- Metodologia de Desenvolvimento e Sustentação de Software.

4.4 FLUXOS DO PROCESSO

4.4.1 FLUXO DE GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE TIC



4.4.2 TABELA RACI DO GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DOS RECURSOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC

	Atividade/Funções	Coordenação de Infraestrutura	Secretaria de TIC
1	Analisar solicitação e verificar a capacidade atual	R/A	-
2	Implementar solicitação	R/A	-
3	Implementar modificações no sistema de Monitoramento	R/A	-
4	Comunicar as informações do serviço ao solicitante	R/A	-
5	Verificar recursos ociosos ou subutilizados	R/A	-
6	Coletar informações	R/A	-
7	Registrar chamado de Demanda	R/A	-
8	Registrar Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC	R/A	-
9	Analisa e Encaminha para Aquisição	-	R/A

Legenda tabela RACI:

- **R:** Responsável por executar uma atividade (o executor);
- **A:** Autoridade, quem deve responder pela atividade, o dono (apenas uma autoridade pode ser atribuída por atividade);
- **C:** Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada;
- **I:** Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

4.4.3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividade:	1. Analisar solicitação e verificar capacidade atual
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC
Procedimento	<p>1.1 Analisar a completude das seguintes informações:</p> <p>1.1.1 Capacidade necessária;</p> <p>1.1.2 Disponibilidade necessária;</p> <p>1.1.3 Requisitos de segurança se houver;</p> <p>1.1.4 Requisitos de continuidade se houver</p> <p>1.2 Verificar a disponibilidade de recurso de infraestrutura de tic de acordo com os requisitos solicitados;</p> <p>1.3 Informar sobre a possibilidade de atender a demanda.</p>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ticket</i> com informação que há disponibilidade de recursos para atender a demanda; • <i>Ticket</i> com informação que não há disponibilidade de recursos para atender a demanda no momento, mas que será feita varredura por recursos ociosos ou subutilizados, para que possa ocorrer a realocação do recurso.

Atividade:	2. Implementar solicitação
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ticket</i> com informação que há disponibilidade de recursos para atender a demanda;
Procedimento	<p>2.1 Implementação da solicitação na infraestrutura de TIC;</p> <p>2.2 Informar no <i>Ticket</i> sobre a conclusão das atividades, com todas informações sobre o recurso criado, salvo em caso de dados sensíveis a segurança.</p>
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ticket</i> com informação sobre a conclusão das atividades, com todas informações sobre o recurso criado, salvo em caso de dados sensíveis a segurança.

Atividade:	3. Implementar modificações no sistema de Monitoramento
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ticket</i> com informação sobre a conclusão das atividades, com todas informações sobre o recurso criado, salvo em caso de dados sensíveis a segurança.
Procedimento	3.1 Inclusão do serviço no sistema de monitoramento adequado.

	3.2 Informar no <i>Ticket</i> sobre a inclusão do serviço no sistema de monitoramento, bem como os dados para monitoramento.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informação do serviço no sistema de monitoramento, bem como os dados para monitoramento.

Atividade:	4. Comunicar as informações do serviço ao solicitante
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informação do serviço no sistema de monitoramento, bem como os dados para monitoramento.
Procedimento	4.1 Encerrar o chamado comunicando o solicitante.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> encerrado.

Atividade:	5. Verificar recursos ociosos ou subutilizados
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informação que não há disponibilidade de recursos para atender a demanda no momento, mas que será feita varredura por recurso ociosos ou subutilizados, para que possa ocorrer a realocação do recurso.
Procedimento	5.1 Pesquisar no recurso de infraestrutura por serviços que estão ociosos ou estão sendo subutilizados. 5.2 Informar no <i>Ticket</i> qual recurso pode ser realocado ou redimensionado, registrando-se a RDM para poder fazer a modificação desejada, ou informar que não há recursos disponíveis.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informação sobre recurso de infraestrutura que pode ser realocado ou redimensionado, bem como associado a RDM que solicita autorização para realizar a mudança; <i>Ticket</i> com informação que não há recursos disponíveis;

Atividade:	6. Coletar informações
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informação que não há recursos disponíveis;
Procedimento	6.1 Coletar informações sobre todos os recursos que seriam necessários para atender a demanda; 6.2 Coletar as especificações dos recursos que seriam necessários para atender a demanda; 6.3 Indicar os gestores e responsáveis técnicos pelos recursos.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informações sobre os recursos necessários para atender a demanda, a especificação desses e informando os gestores e responsáveis técnicos dos recursos.

Atividade:	7. Registrar Chamado
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Informações sobre Prazo de Garantia ou Prazo de Vida Útil próximo de expirar.</i>
Procedimento	7.1 Equipe responsável pelo equipamento de infraestrutura levanta informações sobre o equipamento com Prazo de Garantia ou Vida Útil próximo a expirar; 7.2 Equipe especifica os recursos necessários; 7.3 Equipe registra chamado com as informações levantadas; 7.4 Equipe encaminha o chamado ao Coordenador de Infraestrutura.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> registrado com informações sobre os recursos de infraestrutura de TIC que precisam ser adquiridos;

Atividade:	8. Registrar Requisição de Serviço de Infraestrutura de TIC
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Informações do monitoramento de capacidade ou disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC.
Procedimento	8.1 Sistema de monitoramento registra chamado com as informações que acionaram os gatilhos sobre limite da capacidade ou baixa disponibilidade.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> <i>Ticket</i> com informação que acionou o gatilho sobre limite da capacidade ou baixa disponibilidade.

Atividade:	9. Analisa e Encaminha para Aquisição
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ticket</i> com informação que não há recursos disponíveis; • <i>Ticket</i> registrado com informações sobre os recursos de infraestrutura de TIC que precisam ser adquiridos;
Procedimento	9.1 Analisa os dados apresentados e verifica a completude das informações; 9.2 Encaminha como demanda para a DEGOV, para que seja processado pelo processo de gerenciamento de demandas, objetivando se tornar um projeto de aquisição.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ticket</i> de demanda com informações sobre a solução necessária.

4.5 CONTROLE DO PROCESSO

ID	1
Processo	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC
Dono do Processo	Coordenação de Infraestrutura de TIC
Indicador	Número de Recursos de TIC Monitorado
Justificativa	Conhecer o percentual de atendimento das demandas de TIC
Periodicidade	Semestral
Intervalo	Semestral
Regra de Cálculo	Quantidade de Recursos de infraestrutura Monitorados / Quantidade de Recursos de Infraestrutura Existentes
Meta	>= 90%
Origem dos dados	<i>Zabbix</i> <i>Nagios</i> <i>Cisco Prime</i> <i>Vmware</i> <i>Storage</i> <i>Banco de dados</i>
Responsável pela coleta	Coordenação de Infraestrutura de TIC
Gerente do Processo	Coordenação de Infraestrutura de TIC

ID	2
Processo	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC
Dono do Processo	Coordenação de Infraestrutura de TIC
Indicador	Disponibilidade dos Recursos de Infraestrutura de TIC
Justificativa	Conhecer o percentual de atendimento das demandas
Periodicidade	Anual
Intervalo	Anual
Regra de Cálculo	$D = ((TS - DT)/DS) * 100$ TS = Tempo de Serviço Acordado; DT = <i>Downtime</i> do Serviço.
Meta	>= 90%
Origem dos dados	<i>Zabbix</i> <i>Nagios</i> <i>Cisco Prime</i> <i>Vmware</i> <i>Storage</i>

	Banco de dados
Responsável pela coleta	Coordenação de Infraestrutura de TIC
Gerente do Processo	Coordenação de Infraestrutura de TIC

ID	3
Processo	Gerenciamento da Capacidade e Disponibilidade da Infraestrutura de TIC
Dono do Processo	Coordenação de Infraestrutura de TIC
Indicador	Evolução do uso dos Recursos de Infraestrutura de TIC
Justificativa	Conhecer a evolução dos Recursos de Infraestrutura de TIC
Periodicidade	Trimestral
Intervalo	Trimestral
Regra de Cálculo	Capacidade utilizada na data da medição / Capacidade utilizada na data da última medição
Meta	>= 90%
Origem dos dados	Zabbix Nagios Cisco Prime Vmware Storage Banco de dados
Responsável pela coleta	Coordenação de Infraestrutura de TIC
Gerente do Processo	Coordenação de Infraestrutura de TIC

5. REGRAS E DIRETRIZES

-Toda solicitação para criação, modificação ou extinção de recurso de infraestrutura de TIC direcionada à Coordenação de Infraestrutura de TIC deve ser realizada por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços;

-A solicitação, criação ou modificação de recursos de infraestrutura de TIC deve conter elementos que permitam o analista entender a solicitação e alocar a infraestrutura adequada para atender a requisição.

6. PLANO DE CAPACIDADE E DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Após a instituição do processo a Coordenação de Infraestrutura de TIC deve elaborar e apresentar um plano de gerenciamento da capacidade e disponibilidade dos recursos de infraestrutura de TIC. Devem conter no plano os seguintes itens:

- Identificação dos Recursos de Infraestrutura de TIC que serão cobertos pelo Plano;
- Identificação dos sistemas que serão utilizados para monitoramento de cada recurso de Infraestrutura de TIC;
- Identificação dos parâmetros de normalidade e anormalidade (limite prudencial e emergencial) para cada recurso de infraestrutura de TIC.



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 05/05/2021, às 17:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2372576** e o código CRC **25B25DE6**.