



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO



CENTRO DE INFORMÁTICA  
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

# Implantação de uma nova ferramenta de monitoramento de rede na UFPE utilizando práticas de ITIL

## Proposta de Trabalho de Graduação

**Discente:** *Edson Neri Santana Neto (ensn@cin.ufpe.br)*

**Orientador:** *Alexandre Marcos Lins de Vasconcelos (amlv@cin.ufpe.br)*

Recife, Setembro de 2021

# Sumário

|      |                                   |   |
|------|-----------------------------------|---|
| 1.   | Proposta                          | 3 |
| 1.1. | <i>Contexto</i>                   | 3 |
| 1.2. | <i>Objetivos</i>                  | 4 |
| 2.   | Cronograma                        | 5 |
| 2.1. | <i>Programação das atividades</i> | 5 |
| 3.   | Referências bibliográficas        | 6 |
| 4.   | Possíveis avaliadores             | 7 |
| 5.   | Assinaturas                       | 8 |

# 1. Proposta

---

## 1.1. Contexto

No contexto organizacional atual, praticamente todas as organizações necessitam de uma rede de internet estável e de qualidade para manter sua prestação de serviço e uma contínua produção. A fim de garantir esta disponibilidade contínua, surge a estratégia de monitorar a rede com o objetivo de prever e diagnosticar de forma rápida e remota qual o equipamento ou serviço apresenta falha. Além da previsão e diagnóstico dos problemas, o monitoramento permite a criação de um relatório sobre o comportamento da rede durante um determinado período definido, facilitando a tomada de decisões futuras e melhorias na infraestrutura.

Atualmente a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) passa por uma situação crítica na área de monitoramento de rede, pois com a compra de equipamentos de fabricantes diferentes, a ferramenta de monitoramento atual se tornou inviável, pois atende apenas uma parcela dos ativos de rede presentes no campus, perdendo funções fundamentais como prevenção, diagnóstico e até mesmo resolução de incidentes.

Em meio a este cenário, começaram as discussões de como seria possível a implementação de uma nova ferramenta de monitoramento. O processo começou com a escolha da ferramenta, o zabbix, que é uma solução de monitoramento de infraestrutura livre de custos com notificações do ambiente e um monitoramento proativo. Esta ferramenta atende a iniciativa do governo federal brasileiro que visa a adoção de softwares livres em instituições públicas, com o objetivo de reduzir custos. Esta transição de ferramenta será apoiada por boas práticas oferecidas pelo framework ITIL versão 3, o qual apresenta diretrizes para oferecer serviços de tecnologia da informação de qualidade.

## 1.2. Objetivos

O objetivo deste trabalho é documentar o processo de implantação de uma nova ferramenta de monitoramento de rede, a qual irá atender a real necessidade da UFPE, gerando uma homogeneidade entre a conexão de equipamentos de fabricantes diferentes. No decorrer do trabalho, será discutido o motivo da escolha do zabbix, solução de monitoramento livre que atende a lei de utilização de softwares livres do governo federal com a finalidade de diminuir os custos com a contratação de licenças de softwares pagos, além de ser adequada ao cenário atual da UFPE, visto que com os cortes ocorridos na verba de manutenção se torna inviável a utilização de uma ferramenta paga.

Essa transição terá como base os princípios norteados pelo framework ITIL, um conjunto de publicações de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI, que fornece orientações sobre como oferecer serviços de TI com qualidade. A implantação irá seguir conceitos básicos do ITIL a fim de minimizar possíveis erros que possam surgir com a migração da ferramenta. com isso será destacada a importância do monitoramento de rede de computadores em uma organização como ponto fundamental para uma produção e prestação de um serviço contínuo de qualidade, bem como a obtenção da excelência do monitoramento seguindo os requisitos de monitoramento, disponibilidade, capacidade e performance.

## 2. Cronograma

---

### 2.1. Programação das atividades

A seguir é apresentado o cronograma estabelecido inicialmente para o desenvolvimento das atividades deste trabalho.

| <b>Atividades</b>  | <b>Março</b> | <b>Abril</b> | <b>Maió</b> | <b>Junho</b> | <b>Agosto</b> |
|--|--------------|--------------|-------------|--------------|---------------|
| Levantamento bibliográfico e leitura                       | X            | X            | X           |              |               |
| Estudo do ITIL   | X            | X            | X           |              |               |
| Elaboração da proposta preliminar                          |              | X            |             |              |               |
| Análise da implantação utilizando as boas práticas do ITIL |              | X            | X           |              |               |
| Avaliação dos benefícios da implantação                    |              |              | X           | X            |               |
| Proposta da implantação                                    |              |              |             | X            | X             |
| Escrita geral da monografia                                |              |              |             | X            | X             |
| Elaboração da apresentação                                 |              |              |             |              | X             |

### 3. Referências bibliográficas

---

- [1] UNIREDE, 2018. *Monitoramento de rede.*
- [2] TECJUMP, 2017. *Funcionamento e benefícios de um monitoramento de rede.*
- [3] ITMSNAPRATICA, 2019. *Conceito sobre ITIL, e a sua utilização na prática.*
- [4] MUNDOITIL, 2015. *Ciclo de vida e fase do ITIL.*

## 4. Possíveis avaliadores

---

- ✓ Carla Taciana Lima lourenco Silva - [ctlls@cin.ufpe.br](mailto:ctlls@cin.ufpe.br)
- ✓ Hermano Perrelli de Moura - [hermano@cin.ufpe.br](mailto:hermano@cin.ufpe.br)

## 5. Assinaturas

---

---

Edson Neri Santana Neto  
**Discente**

---

Alexandre Marcos Lins de Vasconcelos  
**Orientador**