

MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da
Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2018
Versão 1.0

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR LUIS FABIANO SALDANHA BANDEIRA (Lei 11.419/2006)
EM 01/08/2018 15:02:39 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 3BBD0E3C0C.47C7B68EED.E59594640F.B166B7E248

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Dr. Eduardo Sérgio de Almeida

Secretário Geral da Presidência

Cybelle Morais Falcone de Melo

SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGGTIC - Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Breno Moreno Luna

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Chefes de Núcleos da SETIC

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Gustavo Fernandes Carvalho

Luiz Alberto Alves dos Santos

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

SUMÁRIO

1. Objetivo	4
2. Propósito do processo	4
3. Escopo	4
4. Definições e abreviações	4
5. Benefícios Esperados	5
6. Regras gerais	5
6.1. Considerações gerais sobre itens de configuração	5
6.2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)	5
6.3. Biblioteca de Software Definitiva (BSD)	6
6.4. Depósito de Hardware Definitivo (DHD)	6
6.5. Registro e histórico das situações dos ICs	7
7. Interfaces com demais processos	7
8. Entradas e saídas	8
8.1. Entradas	8
8.2. Saídas	8
9. Papéis e responsabilidades	9
10. Detalhamento dos principais subprocessos	10
10.1. Manter Configuração	10
10.1.1. Identificar os ICs afetados na mudança	10
10.1.2. Registrar ou atualizar os ICs	10
10.1.3. Informar atualização	11
10.2. Auditar Configuração	12
10.2.1. Elaborar plano de auditoria	12
10.2.2. Acompanhar a auditoria	12
10.2.3. Auditar o BDGC	13
10.2.4. Registrar não conformidades	13
10.2.5. Registrar as ações corretivas	13
10.2.6. Elaborar relatório de auditoria	13
10.2.7. Publicar relatório de auditoria	13
11. Indicadores de desempenho	13
11.1. Quantidade de itens de configuração controlados	13
11.2. Quantidade de atualizações no BDGC	14
11.3. Percentual de não conformidades entre auditoria física e BDGC	14
12. Melhorias futuras	14

1. Objetivo

Definir o Processo de Gerenciamento de Ativos de Serviço a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

2. Propósito do processo

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço tem o propósito de garantir que os ativos requeridos para entregar serviço sejam apropriadamente controlados e que informação precisa e confiável sobre esses ativos esteja disponível quando e onde seja necessária.

3. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13ª Região.

4. Definições e abreviações

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Ativo de Serviço:** qualquer recurso ou conhecimento que pode contribuir para a entrega de um serviço de TIC;
- **Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software, documentos formais etc;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região;

5. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço no TRT 13ª Região são:

- Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;
- Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;
- Suportar todos os processos de gerenciamento de serviços;
- Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

6. Regras gerais

6.1. Considerações gerais sobre itens de configuração

- Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interna (“ID”);
- Todo IC possui um dono, que é responsável por sua guarda e proteção. O dono do IC pode transferir temporariamente a custódia do IC para um usuário. Nesse caso, o usuário passa a ter as mesmas responsabilidades do dono de guardar e proteger o IC enquanto estiver em sua posse;
- O dono do IC ou seu usuário designado é responsável por comunicar ao(s) analista(s) de configuração qualquer mudança que ocorra em alguma característica controlada do IC;
- Todos os ICs que fazem parte do escopo do processo deverão ser registrados na ferramenta de gerenciamento de configuração pelo analista de configuração desde o seu recebimento até o descarte;
- Nenhum IC deverá ser adicionado, ter seus atributos modificados, ser substituído ou removido sem que exista documentação de controle apropriada como, por exemplo, o registro de mudança (RdM) aprovado;
- Antes de qualquer liberação no ambiente de produção, deverá ser tomada uma base de referência (*baseline*) dos ICs envolvidos;
- O acesso de leitura e gravação (atualização) no BDCG será controlado e auditado;
- A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os ICs sejam mantidos em ambientes apropriados e seguros;
- As cópias-mestre de ICs digitais tais como softwares e documentos, devem ser mantidas em bibliotecas seguras cujo acesso seja controlado.

6.2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)

O BDGC será o repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs.

Será disponibilizado acesso de modificação ao BDGC apenas para o gerente e os analistas de configuração. O responsável por tais designações é o gerente de configuração. O acesso estará disponível aos integrantes da equipe técnica.

6.3. Biblioteca de Software Definitiva (BSD)

A BSD é uma área lógica ou física na qual as versões de todos os softwares aprovados (cópias-mestre de todos os softwares controlados, incluindo mídias dos softwares comprados), licenças e documentações são armazenadas de forma segura.

- **Objetivo:** prover um ambiente controlado de acesso às mídias, documentação e licenças dos softwares. Isso contribui para padronizar e facilitar a localização dos softwares e demais artefatos relacionados, além de possibilitar um maior controle e histórico de utilização das mídias;
- **Escopo:** código-fonte, arquivos executáveis, bibliotecas e componentes, documentação técnica associada aos sistemas;
- **Período de retenção:** os ICs armazenados terão seus períodos de retenção determinados de acordo com a política de substituição de equipamentos e softwares do Tribunal (se existir) e legislação aplicável;
- **Descarte:** as mídias e documentos serão descartados em processo destrutivo definitivo, conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT;
- **Gerenciamento:** todos os softwares na BSD estão sob o controle dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação e devem ter suas informações cadastradas no BDGC;
- **Acesso físico:** o acesso físico será feito apenas por pessoas autorizadas. O registro de acesso será documentado para eventual auditoria, conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT;
- **Localização física:** a BSD física está localizada na área de atendimento e concentrará a mídia (cópias originais) e documentações de todos os softwares adquiridos pela SI;
- **Localização lógica:** a BSD lógica deverá ser implementada por meio de um programa de catalogação de softwares. Nesse programa, será possível definir as equipes que poderão ter acesso aos softwares e às respectivas licenças.

6.4. Depósito de Hardware Definitivo (DHD)

O DHD é uma área destinada ao armazenamento físico dos componentes de hardware (equipamentos e peças) sobressalentes.

- **Objetivo:** suprir de modo controlado as necessidades de capacidade adicional ou para a restauração de serviços de TI afetados por incidentes;
- **Escopo:** equipamentos de hardware e peças sobressalentes;
- **Utilização:** os equipamentos e peças sobressalentes serão utilizados sempre que necessário, os quais deverão ser devolvidos após sua utilização ao DHD ou repostos no caso de utilização em definitivo;

- Período de retenção: todos os ICs armazenados no DHD terão seu período de retenção determinados de acordo com a política de substituição de equipamentos e softwares do Tribunal (se existir) e legislação aplicável;
- Descarte: os equipamentos serão descartados conforme sua obsolescência no ambiente de produção, os quais poderão ser doados após a verificação da eliminação de informações armazenadas nos equipamentos, conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT;
- Gerenciamento: todo IC armazenado no DHD deverá ter suas informações cadastradas no BDGC;
- Acesso físico: o acesso físico será feito apenas por pessoas autorizadas. O registro de acesso será documentado para eventual auditoria, conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT;
- Localização física: o DHD deverá estar localizado em ambiente protegido e com acesso físico controlado conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT.

6.5. Registro e histórico das situações dos ICs

Os registros de configuração deverão ser mantidos corretos e atualizados de forma que:

- Reflitam as mudanças nos ICs, tais como situação, localização, versões etc;
- Estejam disponíveis para planejamento, tomada de decisão e gerenciamento de mudanças das configurações definidas;
- Estejam disponíveis, caso seja necessário, para usuários, clientes, fornecedores e parceiros com o objetivo de ajudá-los no planejamento e tomada de decisões;
- Os relatórios do gerenciamento de configuração deverão estar disponíveis para todas as partes interessadas e deverão incluir ao menos a identificação e a situação dos ICs, interdependências, localização, suas versões e documentação associada;
- Os registros de configuração deverão fornecer informações sobre o histórico de cada IC, durante o seu ciclo de vida.

7. Interfaces com demais processos

Abaixo estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço com os demais processos contidos no escopo do gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** o processo de gerenciamento de configuração auxilia na atualização do catálogo de serviços de TIC após uma manutenção no BDGC, informado os ICs afetados por uma eventual mudança;
- **Gerenciamento de Mudanças:** o processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC habilita o processo de gerenciamento de mudanças nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente;

- **Gerenciamento de Problemas e Incidentes:** O processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC fornece informação dos ICs associados aos serviços de TI, possibilitando a realização de diagnósticos mais precisos sobre os incidentes e problemas a serem resolvidos.

8. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço são:

8.1. Entradas

- RdMs e ordens de trabalho do gerenciamento de mudanças;
- Informações atualizadas de configuração, coletadas por ferramentas e auditorias;
- Informações sobre os registros de ativos fixos.

8.2. Saídas

- Registros de configuração novos e usados;
- Ativos de informação atualizados, para uso no registro de ativo fixo (financeiro);
- Informação sobre os atributos e relacionamentos dos ICs;
- Linhas de base e snapshot de configuração;
- Relatórios de status e outras informações de configuração;
- Relatórios de auditoria.

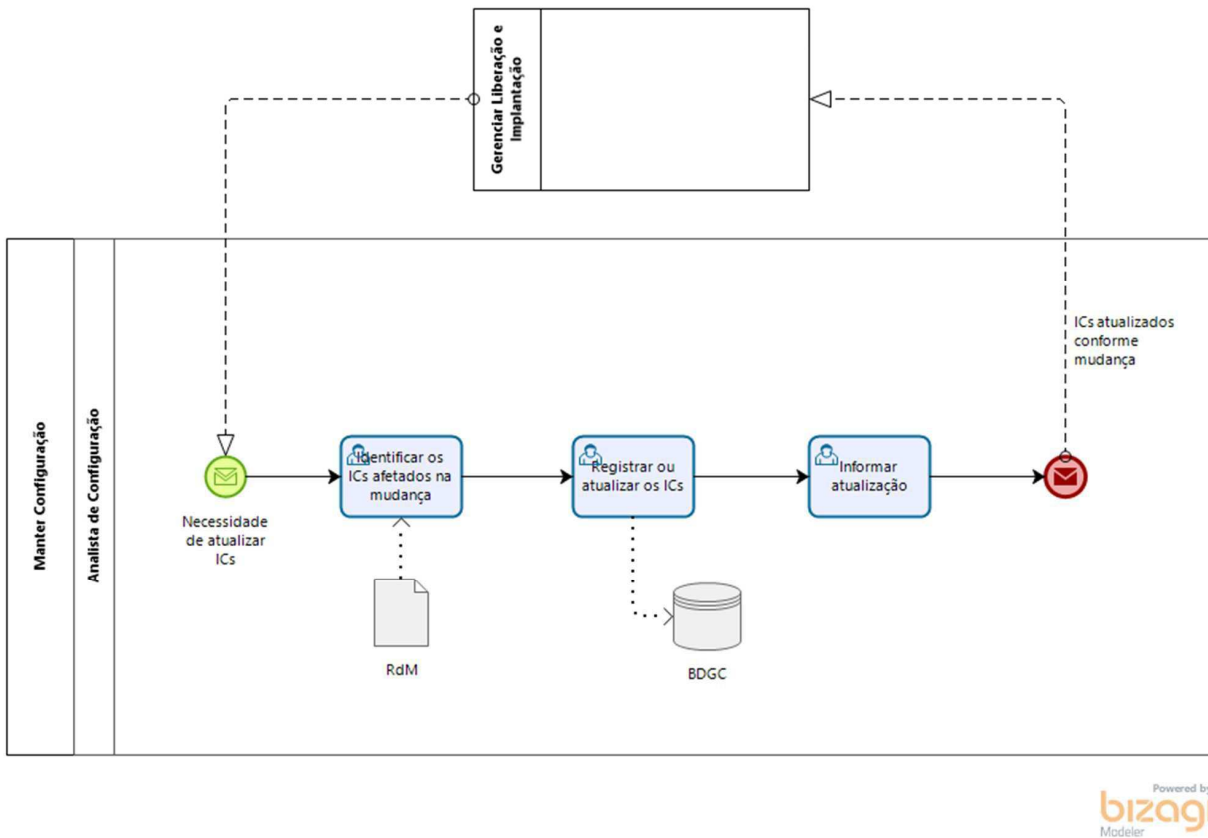
9. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none">• Analisar relatórios e indicadores de desempenho;• Propor mudanças no processo;• Autorizar mudanças no processo;• Remover impedimentos para a execução do processo;• Prover recursos para a execução das atividades do processo.
Gerente de Configuração	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar relatórios;• Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos;• Garantir que o processo seja executado corretamente;• Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias;• Garantir a integração com outros processos;• Assegurar a disponibilidade de dados precisos e atualizados dos IC;• Assegurar a interface com a área de controle patrimonial da organização (depreciação e movimentação de equipamentos);• Elaborar plano de auditoria;• Auditar BDGC;• Registrar não conformidades encontradas;• Elaborar relatório de auditoria.
Analista de Configuração	Servidor da área de TIC responsável por manter as informações sobre ICs atualizadas	<ul style="list-style-type: none">• Identificar os ICs modificados na mudança;• Registrar ou atualizar os ICs;• Informar atualização.

10. Detalhamento dos principais subprocessos

10.1. Manter Configuração



10.1.1. Identificar os ICs afetados na mudança

As manutenções no BDGC devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RdM), recebida a partir do processo gerenciar implantação e liberações.

Quando o analista de configuração é acionado para realizar uma manutenção no BDGC, ele deve verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados. Caso identifique a falta de alguma informação ou de algum IC, o analista de configuração interage com o gerente de mudanças para providenciar as adequações.

Obs.: manutenções no BDGC também envolvem o relacionamento entre os ICs e desses com os serviços do catálogo.

10.1.2. Registrar ou atualizar os ICs

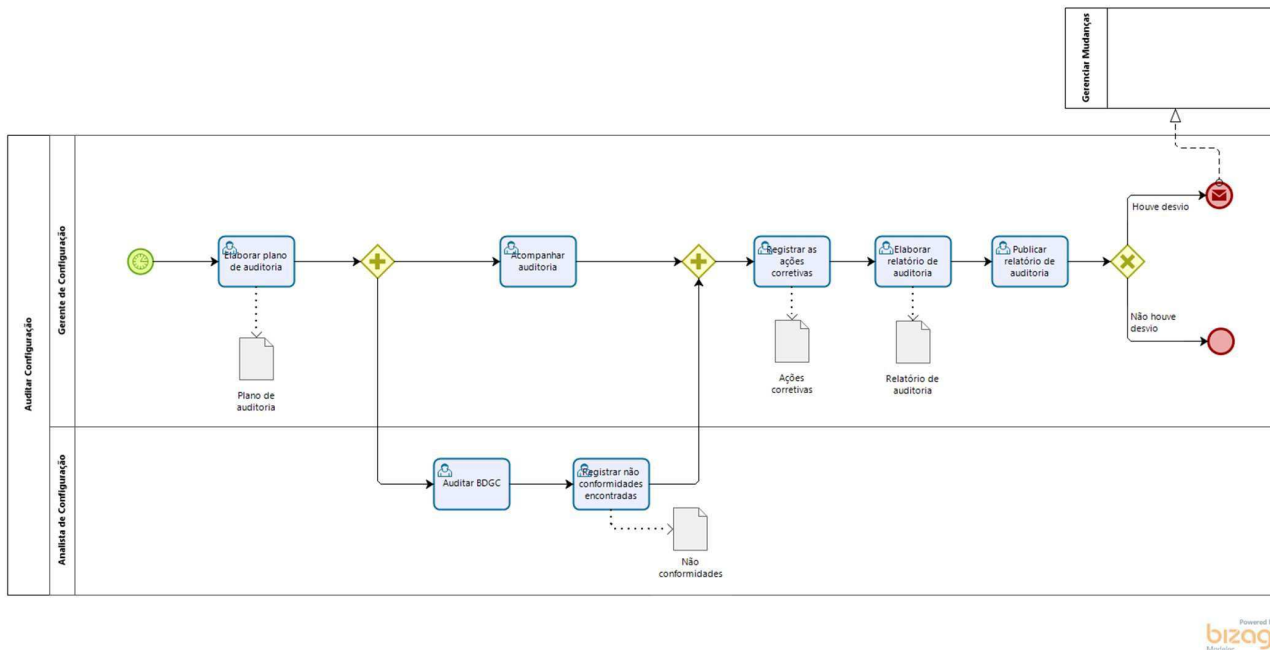
O analista de configuração registra ou atualiza no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.

Essa atividade inclui a verificação de itens provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviços.

10.1.3. Informar atualização

Após o registro dos itens de configuração no sistema, o analista de configuração informa ao gerente de mudanças e ao gerente de configurações sobre as alterações realizadas na configuração.

10.2. Auditar Configuração



10.2.1. Elaborar plano de auditoria

A auditoria de configuração consiste em determinar a conformidade ou não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC, devendo acontecer nos seguintes casos:

- Periodicamente, em 10% dos ICs;
- Antes e depois de mudanças significativas;
- Depois de desastres;
- Em intervalos de tempo aleatórios, quando se julgar necessário.

Para a realização da auditoria, o gerente de configuração deve elaborar um plano de auditoria para formalizar e programar sua ocorrência junto às áreas selecionadas. O plano de auditoria deve conter:

- Escopo e amostra dos ICs;
- Data de início e fim da auditoria;
- Programação da auditoria;
- Responsáveis;
- Checklist de auditoria do BDGC.

10.2.2. Acompanhar a auditoria

O gerente de configuração acompanha a auditoria e presta o suporte necessário durante sua execução.

10.2.3. Auditar o BDGC

O analista de configuração realiza a auditoria dos ICs selecionados conforme o checklist de auditoria do BDGC.

10.2.4. Registrar não conformidades

O analista de configuração deve registrar as não conformidades encontradas durante a auditoria.

10.2.5. Registrar as ações corretivas

Para sanar as não conformidades encontradas durante a realização da auditoria, o gerente de configuração deve registrar as ações corretivas a serem efetuadas.

10.2.6. Elaborar relatório de auditoria

O gerente de configuração deve elaborar o relatório de auditoria, contendo o registro das não conformidades encontradas e as ações corretivas necessárias para sanar as falhas detectadas.

O relatório de auditoria consiste em uma exposição detalhada de fatos e circunstâncias observados em auditoria. Deve conter os resultados da auditoria, conclusão, recomendações e o registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas.

10.2.7. Publicar relatório de auditoria

O gerente de configuração deve enviar o relatório de auditoria às partes interessadas.

Havendo desvio, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças para a execução das ações corretivas necessárias a fim de sanar as falhas encontradas.

11. Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.

11.1 Quantidade de itens de configuração controlados

Objetivo	Medir a quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Quantidade de itens cadastrados no BDGC
Meta	A definir

11.2. Quantidade de atualizações no BDGC

Objetivo	Medir o volume de atualizações de ICs no BDGC
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Somatório de todas as inserções, atualizações e exclusões de ICs no BDGC realizadas durante o período.
Meta	A definir

11.3. Percentual de não conformidades entre auditoria física e BDGC

Objetivo	Mediar o percentual de não conformidade entre a auditoria física e o BDGC
Fonte	SGS
Periodicidade	Semestralmente
Regra de cálculo	$(\text{Quantidade de itens não conformes na auditoria física} / \text{quantidade de itens da amostra da auditoria}) \times 100$
Meta	A definir

12. Melhorias futuras

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.