



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS

Gerente do Processo: Geraldo Durães
Analista Judiciário
Especialidade Tecnologia da Informação

Julho/2017



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

OBJETIVO

- 1.1. Este relatório tem como objetivo definir o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço no âmbito do TRT8.
- 1.2. A gestão de configuração e ativos de tecnologia da informação (TI) é o processo descrito na ITIL responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se os dados relacionados foram todos fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos da ITIL.

2. APLICAÇÃO

- 2.1. O gerenciamento de configuração é aplicável a todos os ICs (itens de configuração) associados aos serviços de TI prestados pela área de TI do TRT

3. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

- BDGC - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- BPMN - *Business Process Model and Notation*;
- BSD - Biblioteca de Software Definitiva;
- DHD - Depósito de Hardware Definitivo;
- IC - Item de Configuração - qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, *software*, documentos etc.;
- RdM - Requisição de Mudança;
- SGS - Sistema de Gerenciamento de Serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

4. REGRAS GERAIS

4.1. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

4.2. BANCO DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO (BDGC)

O BDGC terá 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.

4.3. 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;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

- **Gerenciamento** - todos os *softwares* na BSD estão sob o controle dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e devem ter suas informações

4.4. 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

controlado conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT.

4.5. 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.

5. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de configuração com os demais processos contidos no escopo desse projeto, bem como sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- **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 incidentes e gerenciamento de problemas:** O processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC fornece informação dos ICs associados aos serviços



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

de TI, possibilitando a realização de diagnósticos mais precisos sobre os incidentes e problemas a serem resolvidos.

- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** o processo de gerenciamento de configuração colabora com o gerenciamento de catálogo de serviços, a fim de garantir que as informações no SGS e no catálogo de serviços estejam vinculadas de forma apropriada, com visão consistente, precisa e compreensiva das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e ICs.

6. ENTRADAS E SAÍDAS

6.1. ENTRADAS

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

6.2. SAÍDAS

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R - *Responsibility* (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;
- A - *Accountability* (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C - *Consulted* (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I - *Informed* (informado): é informado sobre a execução da atividade.

Dono do processo de gerenciamento de configuração

É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

Gerente de configuração

Definir e controlar os serviços e componentes de TI e manter informações de configuração precisas e confiáveis com informações históricas do ciclo de vida dos serviços e componentes de TI.

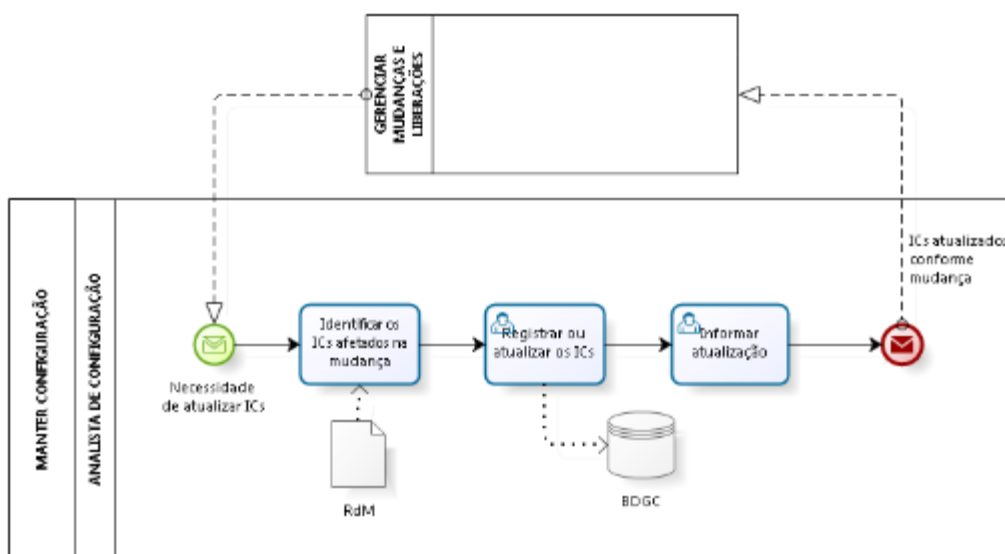
Analista de configuração

Fornecimento e registro de dados precisos e completos dos ICs e seus relacionamentos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

8. SUBPROCESSO - MANTER A CONFIGURAÇÃO



1) Identificar os ICs afetados na mudança

As manutenções no BDGC (inclusão, alteração ou desativação de ICs) devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RdM), recebida do processo gerenciar mudanças 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.

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

2) Registrar ou atualizar os ICs

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO
MANUAL DO PROCESSO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

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

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.

9. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho desse processo, a ser implantado na ferramenta SGS.

1) Quantidade de itens de configuração controlados

Descrição	Medir a quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	Quantidade de itens cadastrados no BDGC
Meta	100% dos ativos que impactam no negócio

10. CONCLUSÃO

- 10.1. Este documento provê as diretrizes necessárias para implantação do processo de gerenciamento de configuração pela área de TI do TRT, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.