

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço de Tecnologia da Informação – TI

SUMÁRIO

1	DESCRIÇÃO	3
2	OBJETIVO	3
3	PÚBLICO-ALVO	3
4	ESCOPO	3
5	NÃO ESCOPO	3
6	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
7	CONCEITOS	4
8	BENEFÍCIOS E RESULTADOS	4
9	POLÍTICAS DO PROCESSO	5
9.1	POLÍTICA N. 1 – ESTABELECIMENTO DE UMA EQUIPE ESPECIALIZADA NO PROCESSO	5
9.1.1	Benefícios	5
9.1.2	Razão	5
9.2	POLÍTICA N. 2 – GESTÃO DO CICLO DE VIDA E LINHA DE BASE DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	5
9.2.1	Benefícios	6
9.3	POLÍTICA N. 3 – ESTABELECIMENTO DE UMA BIBLIOTECA DE MÍDIA DEFINITIVA (BMD)	6
9.3.1	Benefícios	6
9.3.2	Razão	6
9.4	POLÍTICA N. 4 – VERIFICAÇÃO E AUDITORIA DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	6
9.4.1	Benefícios	6
9.4.2	Razão	7
10	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO	7
10.1	Dono do processo	7
10.1.1	Perfil	7
10.1.2	Objetivos	7
10.1.3	Atividades	7
10.1.4	Responsabilidades	7
10.2	Gerente do Processo	7
10.2.1	Perfil	7
10.2.2	Objetivos	7
10.2.3	Atividades	8

10.2.4	Responsabilidades	8
10.3	Analistas do processo	8
10.3.1	Perfil	8
10.3.2	Objetivo	8
10.3.3	Atividades.....	8
10.3.4	Responsabilidades	8
11	FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO.....	9
12	PRAZO DE REVISÃO	11
13	RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO.....	11
14	DOCUMENTOS ACESSÓRIOS	11
15	VIGÊNCIA	11

INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA O GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1 DESCRIÇÃO

Este documento apresenta os objetivos, as políticas, as regras, as atividades, os agentes de processo, as interfaces, as responsabilidades e os demais aspectos do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço em vigor na Secretaria de Tecnologia da Informação – STI do Conselho da Justiça Federal – CJF.

2 OBJETIVO

O objetivo deste processo é controlar o ambiente tecnológico de modo a identificar, registrar, monitorar e auditar os ativos de serviço efetivamente durante todo o seu ciclo de vida para garantir que os ativos suportem os requisitos de Negócio e entreguem informações consistentes para outros processos de gerenciamento de serviços, principalmente para o Gerenciamento de Mudança.

3 PÚBLICO-ALVO

Agentes públicos lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação – STI do CJF.

4 ESCOPO

O Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço tem como escopo principal gerir todos os Itens de Configuração e Ativos de Serviço que, de alguma forma, contribuem para o fornecimento, pelo CJF, de serviços de TI para a sociedade.

5 NÃO ESCOPO

Não são descritos ou tratados ativos sem relação com serviços de TI.

6 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- *ITIL® Service Transition – 2011 Edition*;
- Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal 2015/2020 – PETI-JUS;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI do CJF.

7 CONCEITOS

- **Ativo de Serviço**

Qualquer elemento que possa contribuir para a entrega de um serviço, tais como pessoas, processos, aplicações, infraestrutura e documentação. Qualquer recurso (algo tangível) ou habilidade (algo intangível).

- **Atributo de Item de Configuração - IC**

É uma informação registrada sobre uma característica de um Item de Configuração.

- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC**

Conjunto de dados que compõem o Sistema de Gerenciamento de Configuração. Nele são registrados todos os Itens de Configuração e a relação entre eles com vistas a atender outros processos do gerenciamento de serviços.

- **Biblioteca de Mídia Definitiva - BMD**

Uma ou mais localidades em que as versões definitivas e autorizadas de todos os Itens de Configuração de *software* são armazenadas de maneira segura.

- **Chamado**

É todo incidente ou requisição de serviço identificado e registrado.

- **Cumprimento de requisição**

São operações simples que não apresentam impacto ao Negócio e que não requerem reunião de avaliação do Comitê Consultivo de Mudanças – CCM. Exemplo: troca de *mouse*, teclado, configuração de aparelho VOIP.

- **Item de Configuração – IC**

Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada Item de Configuração são registradas em um registro de configuração no Sistema de Gerenciamento de Configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Os Itens de Configuração estão sob controle do Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente *hardware*, *software*, prédios, pessoas e documentos formais, como, por exemplo, documentação de processos e acordos de nível de serviço.

- **Linha de Base**

É uma referência da situação dos atributos de um conjunto de Itens de Configuração em qualquer momento do ciclo de vida dos ativos, diante de quaisquer alterações no ambiente de TI.

- **Relacionamento de Itens de Configuração**

Atributo que indica o relacionamento entre Itens de Configuração. É fundamental para definir a rastreabilidade e o impacto em caso de falha em um IC.

- **Requisição de Mudança – RDM**

Registro contendo informações relativas a uma mudança do ambiente tecnológico, detalhes de quais Itens de Configuração e/ou ativos de serviço serão afetados, além de atividades e riscos envolvidos.

- **Versão**

Controle utilizado para identificar e registrar os valores dos atributos de um Item de Configuração.

8 BENEFÍCIOS E RESULTADOS

São benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- Fornecer informações precisas sobre Itens de Configuração;
- controlar efetivamente os Itens de Configuração;
- ajudar com o planejamento financeiro e despesas operacionais;

- contribuir para o planejamento da contingência e continuidade;
- suportar o Gerenciamento de Mudança melhorando a previsão e o planejamento deste;
- reduzir o uso de *softwares* não autorizados;
- apoiar o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Incidente com dados sobre ocorrências relacionadas aos Itens de Configuração.

9 POLÍTICAS DO PROCESSO

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e garantir o desenvolvimento e a implantação consistente de processos, papéis e atividades refutando a execução de tarefas não planejadas.

A seguir, são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, no âmbito do CJF:

9.1 POLÍTICA N. 1 – ESTABELECIMENTO DE UMA EQUIPE ESPECIALIZADA NO PROCESSO

Para assegurar a execução efetiva do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, deve haver uma equipe responsável e especializada, formada por profissionais qualificados. Essa atividade pode ser delegada a consultores e colaboradores terceirizados, conforme o interesse da Administração. Essa equipe deve utilizar uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI para dar suporte ao processo.

9.1.1 Benefícios

- Garantir que o Sistema de Gerenciamento de Configuração e a Biblioteca de Mídia Definitiva sejam mantidos com informações que representem a realidade dos Itens de Configuração;
- certificar-se acerca da eficiência e da efetividade do processo;
- reduzir a carga de trabalho das equipes operacionais em realizar uma atividade que não é sua especialidade e competência.

9.1.2 Razão

- Garantir a fidelidade das informações dos Itens de Configuração, minimizando os riscos e os impactos negativos para o Negócio do CJF. A linha de base de configuração é fundamental no gerenciamento de serviços, pois é insumo para vários outros processos e precisa ser mantida com eficiência.

9.2 POLÍTICA N. 2 – GESTÃO DO CICLO DE VIDA E LINHA DE BASE DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Todo IC deve possuir um ciclo de vida. Como menor parte do Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, o mencionado ciclo deve representar seu estágio de utilidade diante do suporte de um ou mais serviços de TI.

A definição da linha de base de todos os componentes selecionados de um serviço é o ponto de partida no controle dos ativos, portanto, deve ser implementada e controlada. Alterações devem ser executadas respeitando os processos de gerenciamento de serviço. Controlar modificações nos Itens de Configuração ou interações entre eles é obrigatório.

9.2.1 Benefícios

- Habilitar os agentes do processo para reconhecer em que fase está o atendimento do evento;
- fornecer informações corretas sobre um IC;
- fornecer insumos para tomada de decisão nos processos de Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Cumprimento de Requisição e, principalmente, no Gerenciamento de Mudança;
- possibilitar o rastreamento dos custos de um serviço de TI;
- prever o impacto em um ou mais serviços de TI em caso de falha de um IC ou em um conjunto de Itens de Configuração.

9.3 POLÍTICA N. 3 – ESTABELECIMENTO DE UMA BIBLIOTECA DE MÍDIA DEFINITIVA (BMD)

O armazenamento de versões definitivas e autorizadas de aplicativos, licenças e documentação associadas é fundamental e obrigatório para o gerenciamento dos Itens de Configuração. Assim, deve-se alocar pessoas cuja função seja manter esses registros atualizados com o real uso pelo CJF.

A publicidade dessas informações para usuários, clientes e parceiros é necessária, para o auxílio no planejamento e no dimensionamento de novos serviços de TI.

9.3.1 Benefícios

- Uso de aplicativos seguros e homologados;
- controle dos aplicativos utilizados no parque tecnológico;
- visibilidade do impacto de atualizações ou novas aquisições.

9.3.2 Razão

- Os Itens de Configuração possuem garantias, manuais, procedimentos de manutenção e manuseio, versões finais de instalações de aplicativos que necessitam ser armazenados e administrados com controles eficientes. Gestores podem ser responsabilizados pelo uso de *softwares* não autorizados ou sem licença de uso. Assim, a distribuição e o uso de aplicativos devem ser monitorados e controlados.

9.4 POLÍTICA N. 4 – VERIFICAÇÃO E AUDITORIA DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Deve haver a definição do escopo de um Item de Configuração. Essa informação é necessária para a administração de cada IC e deve ser registrada em um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC, visando a sua identificação e o seu controle.

Sempre que necessário, o escopo dos Itens de Configuração deve ser atualizado de acordo com os insumos fornecidos, principalmente, pelos proprietários de Item de Configuração.

9.4.1 Benefícios

- Garantir o registro único de cada Item de Configuração;
- permitir o rastreamento de Item de Configuração com uma determinada característica (capacidade, versão, localização etc.);
- permitir a auditoria de determinados Itens de Configuração, armazenando as modificações realizadas em um histórico;
- auxiliar na investigação de incidentes e problemas;
- aumentar o controle sobre versões de aplicações desenvolvidas internamente;

- fornecer informações seguras. Os atributos dos Itens de Configuração serão base para os processos de Gerenciamento de Mudança e de Gerenciamento de Liberação e Implantação.

9.4.2 Razão

- É necessário o controle dos Itens de Configuração visando à manutenção da linha de base do Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Assim, é imprescindível que sejam definidas quais informações são essenciais para se controlar e gerenciar um Item de Configuração.

10 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

10.1 Dono do processo

10.1.1 Perfil

Profissional com perfil de gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como para definir a visão e os objetivos de Negócio do processo.

Sugere-se que esse papel seja exercido por um servidor público.

10.1.2 Objetivos

Garantir a sustentabilidade do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

10.1.3 Atividades

- Promover ações de melhoria;
- reportar sobre os resultados;
- prover os recursos para o funcionamento do processo, identificar atividades ou etapas que estejam interferindo na velocidade exigida pelo Negócio e propor melhorias.

10.1.4 Responsabilidades

- Garantir que o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço seja adequado para o propósito;
- deliberar sobre a visão e os objetivos de Negócio do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- deliberar sobre a alocação de recursos no Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

10.2 Gerente do Processo

10.2.1 Perfil

Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de operações de TI, preferencialmente, com certificação ITIL *Expert* ou certificação *Intermediate* - RCV;

Sugere-se que esse papel seja exercido por um servidor público.

10.2.2 Objetivos

Garantir, acompanhar e coordenar a execução das políticas do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

10.2.3 Atividades

- Planejar a metodologia de população dos Itens de Configuração no Sistema de Gerenciamento de Configuração, definindo critérios de coleta de informações;
- prover relatórios gerenciais de análise e de estado da configuração;
- planejar a população da base de ativos de serviço;
- elaborar as campanhas de comprometimento com o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

10.2.4 Responsabilidades

- Apoiar a auditoria de Itens de Configuração;
- apoiar os demais papéis na execução de suas atividades e responsabilidades;
- garantir políticas e padrões para o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- conscientizar todos os envolvidos acerca da importância do processo.

10.3 Analistas do processo

10.3.1 Perfil

Profissionais com conhecimentos técnicos das tecnologias e arquiteturas do ambiente de TI do CJF, conhecedores do ciclo de vida dos Itens de Configuração. Devem ter uma visão apurada de infraestrutura e desenvolvimento de sistemas, possuindo, preferencialmente, a certificação *ITIL Foundation*.

Este papel é atribuído a servidores públicos, porém, pode ser desempenhado por colaboradores terceirizados, tendo em vista a natureza repetitiva e contínua das atividades.

10.3.2 Objetivo

- Manter o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração atualizado.

10.3.3 Atividades

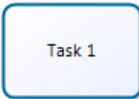




- Registrar novos Itens de Configuração;
- manter atualizados os atributos dos Itens de Configuração, garantindo a linha de base de configuração;
- participar do comitê consultivo de mudança (CCM);
- fornecer informações para o Processo de Gerenciamento de Mudança;
- fornecer especificações dos Itens de Configuração para os serviços críticos;
- garantir que todo IC possua um proprietário;
- monitorar os indicadores de desempenho dos Itens de Configuração.

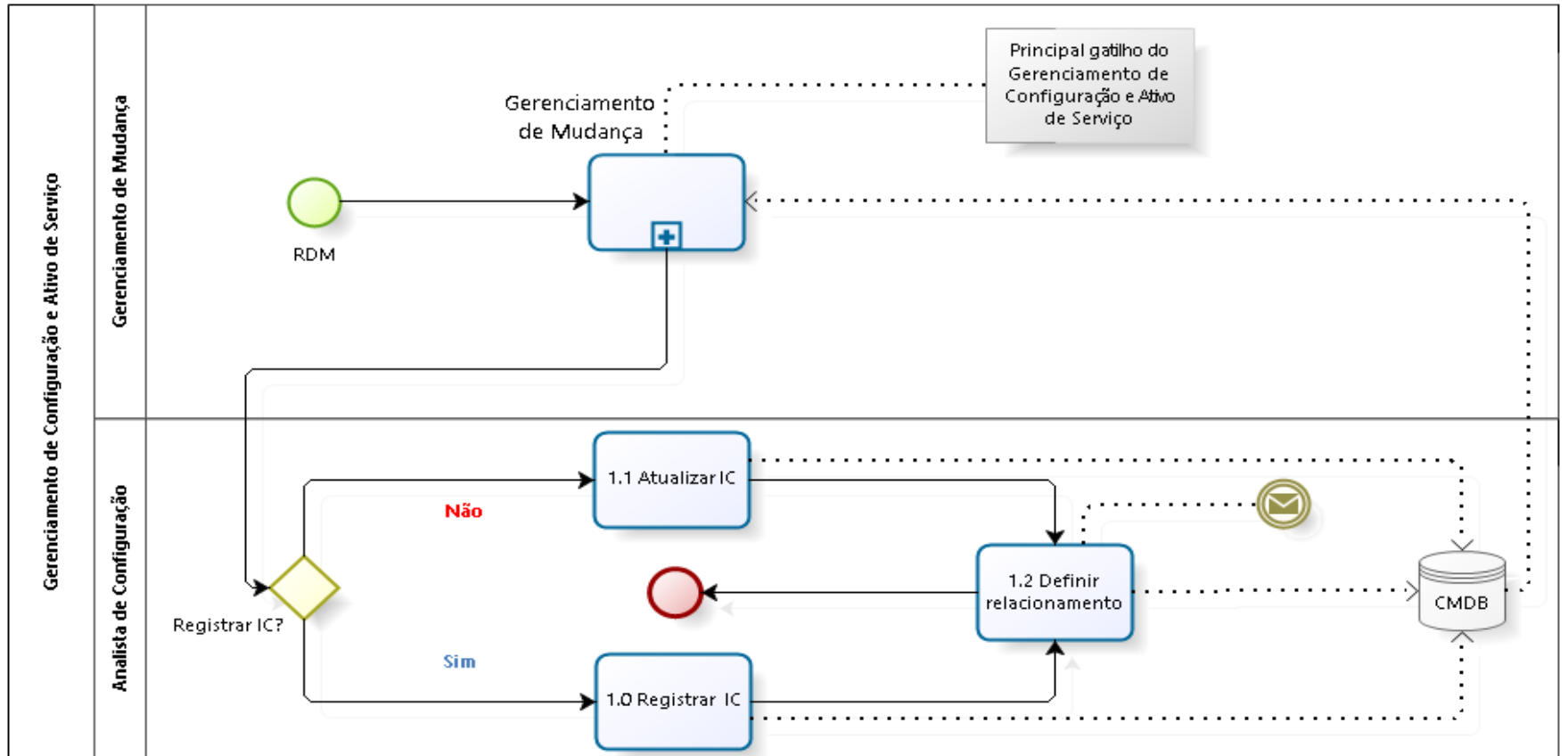
10.3.4 Responsabilidades

- Garantir que os Itens de Configuração sejam registrados e controlados;
- apoiar o estabelecimento da metodologia de população do banco de gerenciamento de configuração;
- prover informações adequadas e precisas dos ativos para facilitar a análise de risco e o impacto de mudanças;
- garantir que os Itens de Configuração sejam atualizados após a implementação de mudanças no ambiente afetado.

11 FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO

A matriz a seguir documenta, em linhas gerais, os elementos utilizados para o mapeamento do processo:

ELEMENTO	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
Atividade		<ul style="list-style-type: none"> Representa atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executados; Consome recursos, exige gerenciamento, tempo e atenção.
Evento		<ul style="list-style-type: none"> Ativa funções/atividades; É ativado por resultado das funções/atividades; Representa os estados e/ou marcos que o processo alcança; Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade; Não consome tempo nem recursos por si só.
Interface com outros processos		<ul style="list-style-type: none"> Indica a ligação entre dois processos; Deve ser usada para processos do mesmo nível.
Início e fim do processo		<ul style="list-style-type: none"> Marca o início ou o fim do processo.
Decisão		<ul style="list-style-type: none"> Determina um momento de tomada de decisão; Muda a sequência de acontecimentos do processo.



12 PRAZO DE REVISÃO

Este documento deve ser revisado anualmente, a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário, por força de leis e regulamentos, bem como para fins de adaptação às necessidades de TI e de Negócio.

13 RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

A Área de Governança de Tecnologia da Informação é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deve ser registrada em nova versão e estar sob controle do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

14 DOCUMENTOS ACESSÓRIOS

São documentos que contém as operações do processo, sendo eles:

- Categorias de Itens de Configuração;
- Relacionamento entre Itens de Configuração;
- Ciclo de vida do Item de Configuração;
- Atributos do Item de Configuração;
- Fluxograma detalhado do processo;
- Matriz de Responsabilidade do Processo – RACI;
- Documento de controle dos indicadores de desempenho do processo;
- Verificação e Auditoria.

15 VIGÊNCIA

Este documento entra em vigor na data de sua publicação.