



GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC

Sumário

1. ASSUNTO/OBJETIVO:	2
2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO	2
3. UNIDADE GESTORA.....	3
4. PÚBLICO ALVO.....	3
5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS	3
6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	3
7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS	3
8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	4
9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	4
10. PROCEDIMENTOS.....	5
11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES	5
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	5



GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC

1. ASSUNTO/OBJETIVO:

Padronizar o processo de Gerência de Configuração da área de tecnologia do TJPA, com base na metodologia de melhores práticas do mercado

2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

- 2.1. O processo de Gerência de Configuração tem como escopo os IC (itens de configuração) administrados pela SECINFO
- 2.2. Também estão contemplados nessa norma os IC e atributos que subsidiem os processos de gerenciamento de serviços de TI, implantados de forma padronizada no ambiente do TJPA.
- 2.3. O processo de Gerência de Configuração atende a todos os processos de gerência de serviços de TI implantados, de forma padronizada.
- 2.4. A base de dados de configuração é única e utilizada por todas as áreas internas da TJPA para atender as suas necessidades.
- 2.5. São atribuições do gerente de configuração as definições sobre as alterações de procedimentos, perfis, inclusões, exclusões e alterações nos controles dos Itens de Configuração. Essa atividade é realizada sob orientação gerencial da SECINFO – SIR com a participação dos gerentes dos demais processos de gerência de serviços de TI.
- 2.6. O papel de bibliotecário de configuração é atribuído às áreas que detêm a informação a ser atualizada e são responsáveis pelo IC ou seu atributo.
- 2.7. Os dados de configuração são armazenados de forma a garantir o histórico para subsidiar aos demais processos de gerência de serviços de TI.
- 2.8. A atualização dos Itens de Configuração pode ser realizada por equipe terceirizada, desde que a equipe da SECINFO da área responsável, acompanhe e garanta a atualização correta dos dados na base.
- 2.9. As áreas responsáveis, conforme item 9, pelos Itens de Configuração prestam apoio ao gerente de configuração sempre que solicitado - acompanhando em visitas físicas aos ambientes, fornecendo informações requisitadas ou participando de discussões técnicas.



- 2.10. O backup e expurgo dos dados e aplicação que suporta o processo de Gerência de Configuração são executados conforme a estratégia definida no item 10 desta norma.
- 2.11. É necessária a disponibilização de ambiente para teste da ferramenta, suas funcionalidades e customizações pelas equipes gerentes de configuração e administradora da ferramenta.

3. UNIDADE GESTORA

Coordenadoria de Suporte Técnico.

4. PÚBLICO ALVO

SECINFO – Secretaria de Informática

5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

Não se aplica

6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

Não se aplica

7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

Ativo – item de infraestrutura tratado de forma isolada.

Atributo – representa uma característica que compõe o Item de Configuração (IC).

Backup – cópia de segurança dos dados e aplicativos.

BDGC – Base de Dados de Gerência de Configuração – expressão em português da sigla CMDB. Base única dos Itens de Configuração, seus atributos e relacionamentos podendo ser composta por um ou mais tipos de repositórios.

Expurgo – procedimento de exclusão dos dados da base.

Fórum Operacional de Configuração – grupo composto pelos Gestores Operacionais de Configuração cujo papel é propor e definir ações de revisão do processo de Gerência de Configuração, assim como seus procedimentos, norma e ferramenta vinculada.

Gestor Operacional de Configuração – responsável pela gestão do Processo de Configuração

IC – Item de Configuração – menor unidade independente controlada pelo processo de gerenciamento de configuração. Pode ser um hardware, software, documento, pessoa ou item de infraestrutura;

Indicador – são parâmetros adotados para se avaliar a qualidade do serviço prestado ou do processo.



Linha de base – também conhecido como configuração de referência ou configuração padrão. É uma “foto” de um IC em determinado momento ou estágio de seu ciclo de vida. Seu principal objetivo é conhecer como era a configuração do IC antes de determinada mudança.

Processo de Gerência de Configuração – processo responsável por identificar, definir e controlar o conhecimento dos IC administrados em uma organização. É processo base para todos os processos de gerência de serviços de TI, com o objetivo de prover as informações que subsidiem os demais processos.

Relacionamento entre IC – vínculo entre itens de configuração.

SECINFO – responsável pela gestão centralizada do Processo de Configuração.

Serviço de TI – serviço prestado pela área de TI para seus clientes.

TI – Tecnologia da Informação.

Tipo de IC – tipo de item de configuração a ser controlado.

Verificação física – procedimento executado no processo de gerenciamento de configuração para verificação física por meio de visitas às dependências da unidade para observação de equipamentos, verificação de documentos que comprovem a existência ou a própria representação dos Itens de Configuração e extração de dados referentes às configurações dos equipamentos onde seja possível verificar Itens de Configuração lógicos.

Verificação lógica – procedimento executado no processo de gerenciamento de configuração para verificação dos dados lógicos extraídos das ferramentas utilizadas pelos processos de gestão de serviços de TI que permitam avaliar a integridade da base.

8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Ver anexos I, II, III, IV, V e VI.

9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

- 9.1. **GERENTE DE CONFIGURAÇÃO** – Responde pelo processo, sua implantação, integridade, uso e organização geral, bem como por identificar necessidades de revisão e alteração e coordenar ações definidas pelo Fórum Operacional de Configuração. Dentro das atividades do processo, é responsável pelas atividades de planejamento, identificação, geração de informação e auditoria.
- 9.2. **BIBLIOTECÁRIO DE CONFIGURAÇÃO** – Responde pela inclusão, manutenção e exclusão dos dados na base de dados de configuração.
- 9.3. **ATRIBUIÇÕES DESEMPENHADAS NA ADMINISTRAÇÃO DO PROCESSO** – As atribuições aqui descritas atuam na administração



do processo, conforme fluxo apresentado no ANEXO II e motivadores de revisão previstos no ANEXO III.

9.4. **FÓRUM OPERACIONAL DE CONFIGURAÇÃO** – Grupo responsável por discutir e definir, de forma consensual, as alterações necessárias ao processo, norma, procedimentos padronizados ou customização de ferramenta. Tem ainda a responsabilidade de zelar pela documentação do processo e atribuir acesso de escrita e leitura a ela.

9.5. **GESTOR DE CONFIGURAÇÃO** – Responsável maior pela Gerência de Configuração do TJPA, por isso, possui a missão de definir as diretrizes, orientações e premissas do processo.

Atua de forma conclusiva nas situações em que não houver consenso por parte do Fórum Operacional de Configuração, assim como aprova todas as alterações promovidas por esse de forma consensual.

Possui ainda o dever de zelar pela existência e manutenção do Fórum Operacional de Configuração e seus os encontros periódicos.

10. PROCEDIMENTOS

10.1. REALIZAÇÃO DO BACKUP

10.1.1. O backup será executado conforme descrito no quadro abaixo:

Dado armazenado	Tipo de cópia	Periodicidade da cópia	Prazo de Retenção	Prazo para expurgo
Aplicação versão atual ¹	Completa	Sempre antes de cada alteração.	Próxima cópia	Não se aplica
Aplicação versão anterior ²	Completa	Sempre antes de cada alteração.	Próxima cópia	Não se aplica
Dados da base de configuração ³	Completa	Semanal	Mensal	5 anos
	Alterações	Diária	Semanal	

¹ Fontes da aplicação/ferramenta utilizada para acesso à base de configuração (versão em uso).

² Fontes da aplicação/ferramenta utilizada para acesso à base de configuração (versão anterior).

³ Todos os dados, inclusive os de linha de base (histórico).

11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

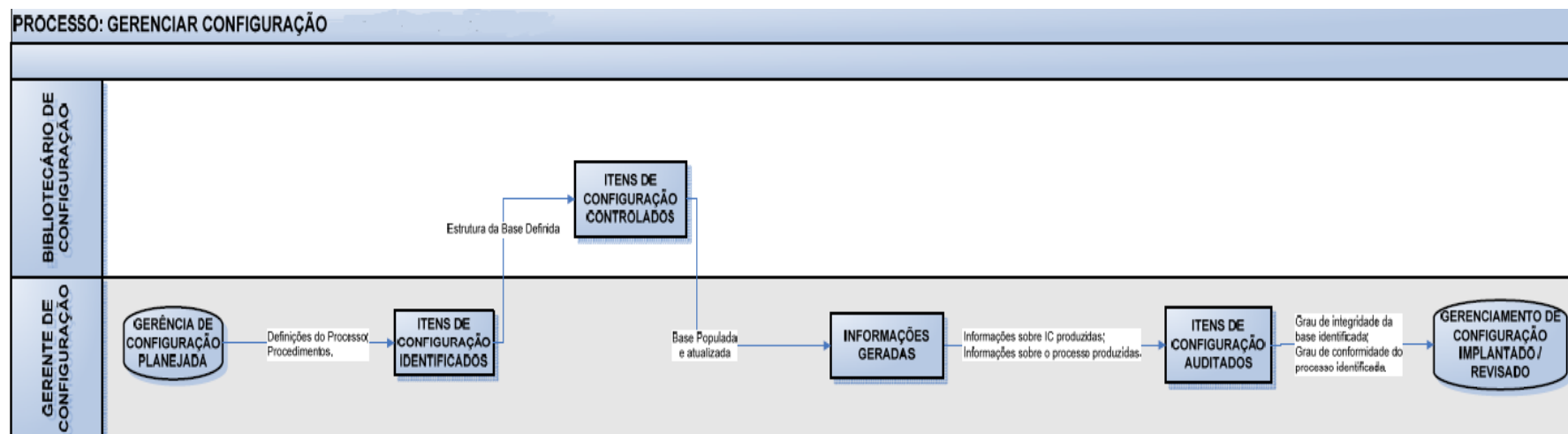
Não se aplica

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Anexos nas páginas subseqüentes.

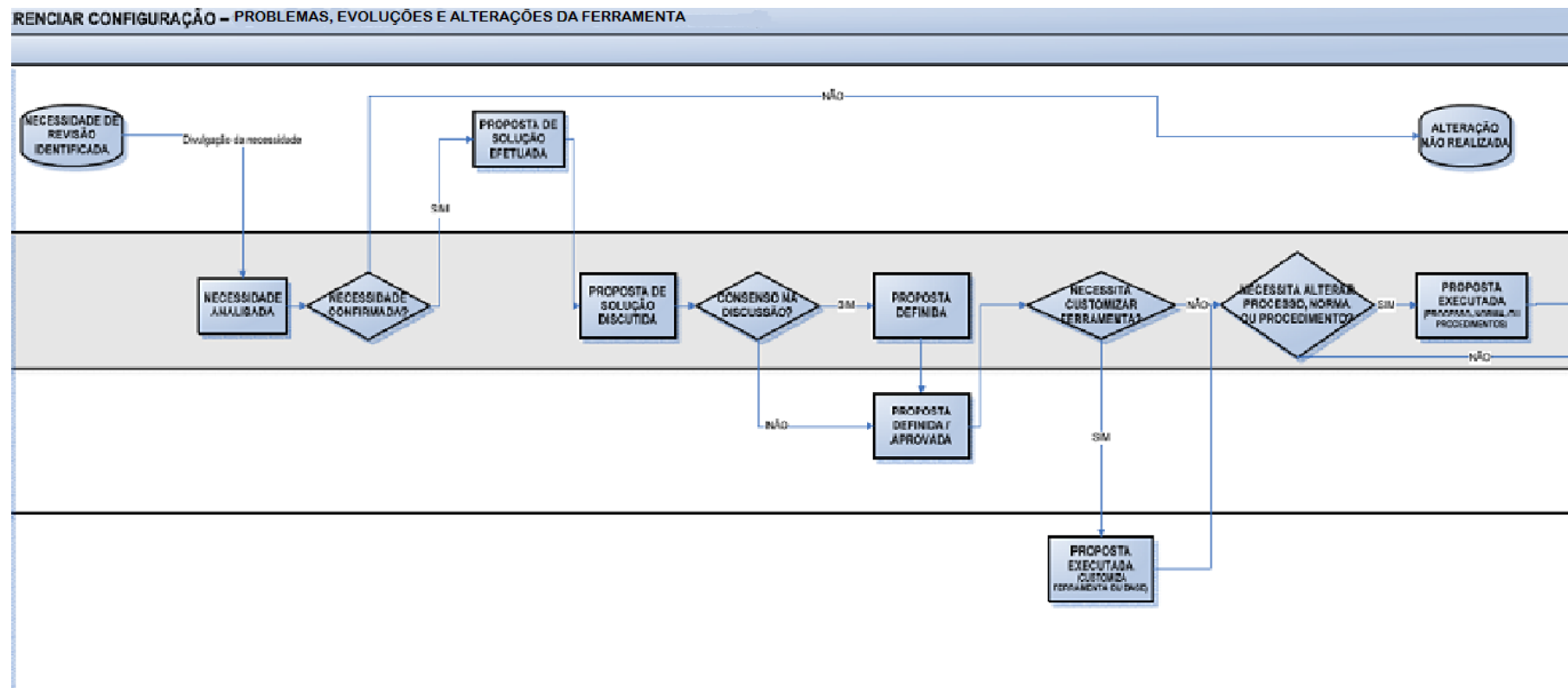


ANEXO I - FLUXO DO PROCESSO DE GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO





ANEXO II - FLUXO DE ADMINISTRAÇÃO DO PROCESSO DE GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO





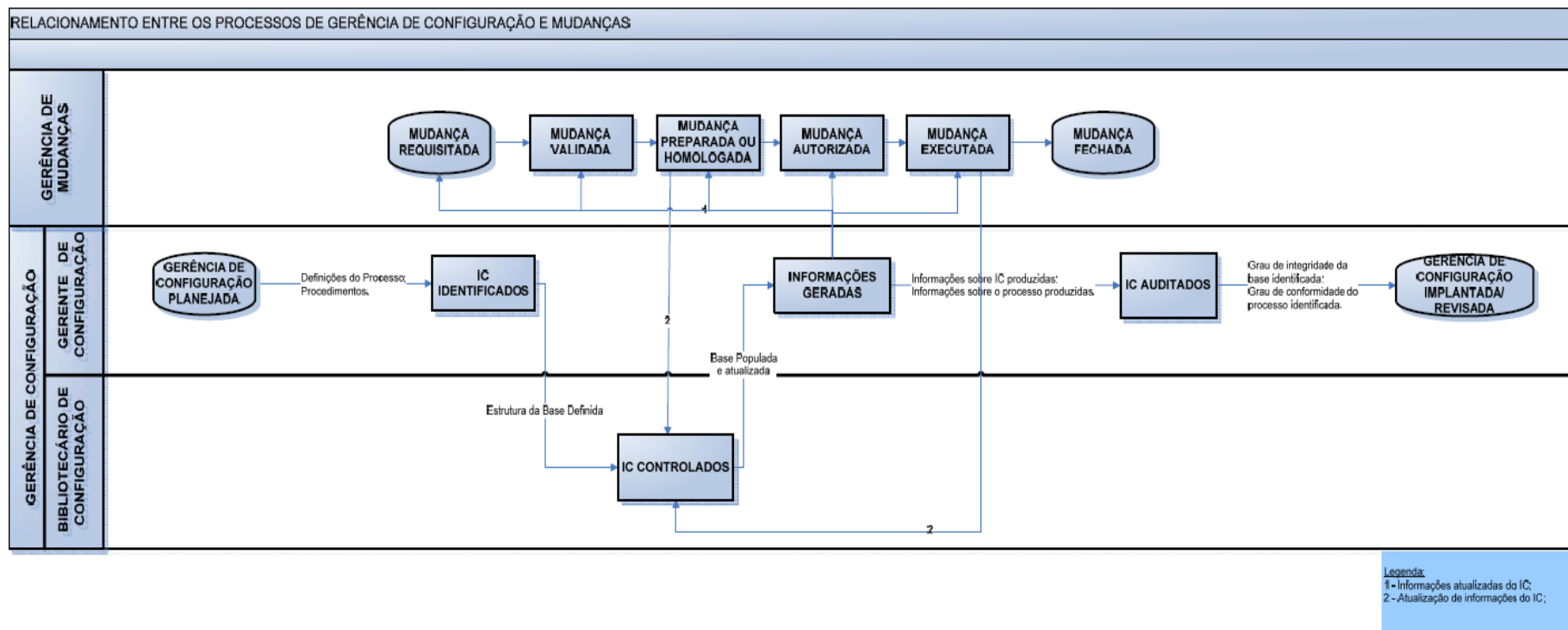
ANEXO III - MOTIVADORES DE REVISÃO DO PROCESSO

Objeto a ser Alterado	Motivadores de Alteração		
	Correção	Alteração de Ferramenta	Evolução ¹
Processo			X
Base / Customização	X	X	X
Norma			X
Procedimentos Padronizados	X	X	X

¹ Alterações para melhoria ou revisão do processo motivada por implantação de novo processo padronizado.

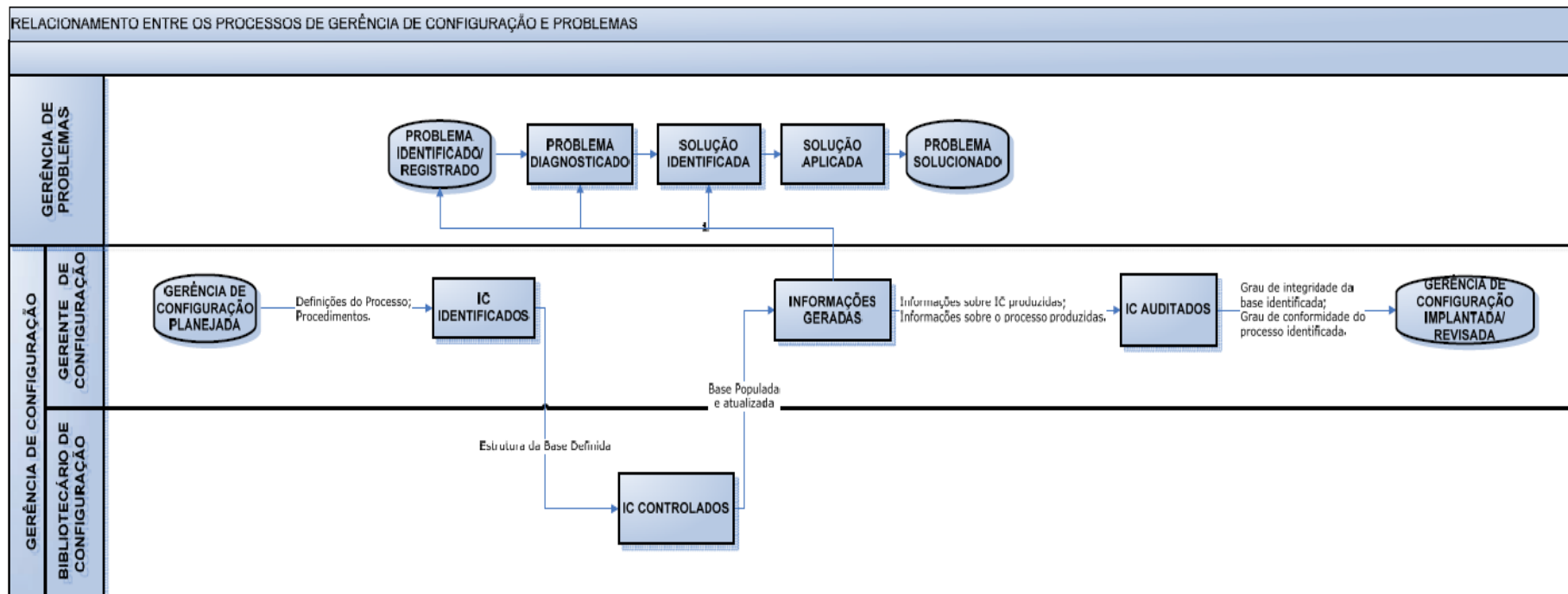


ANEXO IV - FLUXO DE INTER-RELACIONAMENTO ENTRE GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO E GERÊNCIA DE MUDANÇAS





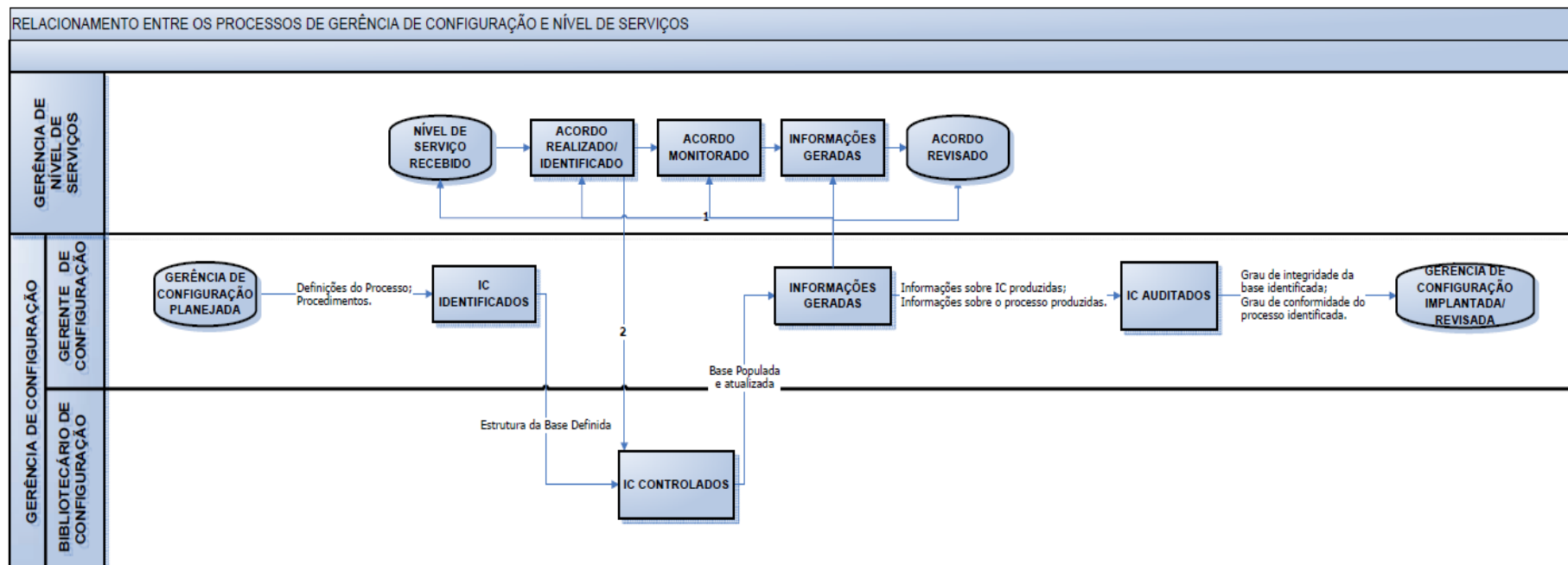
ANEXO V - FLUXO DE INTER-RELACIONAMENTO ENTRE GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO E GERÊNCIA DE PROBLEMAS



Legenda:
1 - Informações atualizadas do IC.



ANEXO VI - FLUXO DE INTER-RELACIONAMENTO ENTRE GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO E GERÊNCIA DE NÍVEL DE SERVIÇOS



Legenda:
1 - Informações atualizadas do IC;
2 - Atualização de informações do IC;