

CGU

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



PROCESSO DE **GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO**

VERSÃO 2.0

DEZEMBRO/2018

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 – Brasília-DF

Wagner de Campos Rosário

Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho

Secretário-Executivo

Antônio Carlos Bezerra Leonel

Secretário Federal de Controle Interno

Gilberto Waller Junior

Ouvidor-Geral da União

Antônio Carlos Vasconcellos Nóbrega

Corregedor-Geral da União

Cláudia Taya

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

Henrique Aparecido da Rocha

Diretor de Tecnologia da Informação

Equipe Técnica

Rafael Simões

Francisco Leonardo Lima Gazzola

Fernando Oscar Schmitt

Marcelo Machado Justo Pinheiro

Brasília, dezembro de 2018

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
06/2014	1.0	Primeira versão do processo de configuração, instituída pela Ordem de Serviço nº 21, de 10 de junho de 2014	Diretoria de Sistemas e Informação
11/2018	1.9	Versão inicial	Fernando Oscar Schmitt
12/2018	2.0	Revisão para publicação	Ana Vitoria Piaggio

SUMÁRIO

HISTÓRICO DE REVISÕES.....	3
SUMÁRIO	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVO DO PROCESSO	5
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	5
4. DEFINIÇÕES	5
5. POLÍTICAS DO PROCESSO	6
POLÍTICA 01: ESCOPO E INTERFACES DO PROCESSO	6
ESCOPO PARA ICS DE INFRAESTRUTURA:	6
ESCOPO PARA ICS DE MICROINFORMÁTICA:	6
POLÍTICA 02: CLASSIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	7
POLÍTICA 03: CICLO DE VIDA DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO	10
POLÍTICA 04: IDENTIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	11
IDENTIFICAÇÃO DOS ICS DE MICROINFORMÁTICA	11
IDENTIFICAÇÃO DOS ICS DE INFRAESTRUTURA	11
POLÍTICA 05: RELACIONAMENTO ENTRE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	12
POLÍTICA 06: REPOSITÓRIO DE CONFIGURAÇÃO E PERFIS BÁSICOS	12
POLÍTICA 07: IDENTIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	13
POLÍTICA 08: REVISÃO DA INTEGRIDADE DE CONFIGURAÇÃO	13
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	13
GERENTE DE CONFIGURAÇÃO	13
GRUPO RESPONSÁVEL	14
GRUPO DE SUPORTE.....	14
GESTOR DE ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA	15
ADMINISTRADOR DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO	15
7. ATIVIDADES DO PROCESSO.....	17
CARGA INICIAL DA BDGC	17
ATUALIZAÇÃO DA BDGC.....	17
AUDITORIA DA BDGC	17
CONTROLE DE SOFTWARE	18
GESTÃO FÍSICA E PATRIMONIAL	19
ADMINISTRAÇÃO DAS BASES AUXILIARES.....	19
ADMINISTRAÇÃO DA FERRAMENTA DO SGC	20
AVALIAÇÃO DE ADERÊNCIA DO SGC	20

1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar as características do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Definições;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Atividades do processo.

2. OBJETIVO DO PROCESSO

O objetivo do processo a ser implantado no âmbito da CGU pode ser descrito nos seguintes termos:

Controlar o ambiente tecnológico, identificando, registrando, controlando e monitorando os ativos de serviço essenciais de forma efetiva durante todo o seu ciclo de vida, fornecendo informações atualizadas aos demais processos que dele dependem.

3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os principais benefícios esperados com a implantação deste processo são:

- Mapeamento dos serviços de negócio, ativos de TI e suas interdependências;
- Redução significativa do tempo de resolução de incidentes, por meio do uso de um repositório centralizado de informações críticas de infraestrutura;
- Otimização do uso dos recursos de Infraestrutura e de Microinformática.

4. DEFINIÇÕES

- **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. Para fins do disposto neste processo, são consideradas as seguintes categorias de itens de configuração:
 - **ICs de Infraestrutura:** São itens que representam o *hardware* e o *software* que suportam tecnologicamente os serviços prestados pela TI à Casa como um todo ou à sociedade. Exemplos: equipamentos de rede, sistemas de uso interno, sites da CGU e ativos que sustentam esses serviços.
 - **ICs de Microinformática:** São os itens fornecidos aos servidores e colaboradores da Casa para que estes os utilizem em seus processos de trabalho. Exemplos: estações de trabalho, impressoras etc.
- **Base de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC:** Base de dados que mantém todos os ICs gerenciados, seus atributos e relacionamentos.
- **Sistema de Gerenciamento de Configuração – SGC:** um conjunto de ferramentas, dados e informações que é usado para dar suporte ao gerenciamento de configuração e ativo de serviço.

O SGC permite acessar a BDGC de forma integrada com os demais processos que interagem com o Gerenciamento da Configuração. O SGC é usado por todos os demais processos do gerenciamento de serviço de TI.

- **Bases Auxiliares:** Mantêm informações que auxiliam o Gerenciamento da Configuração, tais como dados de colaboradores, departamentos, fornecedores, contratos etc.

5. POLÍTICAS DO PROCESSO

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço no âmbito da CGU:

POLÍTICA 01: ESCOPO E INTERFACES DO PROCESSO	
Descrição	<p>O processo de Gerenciamento de Configuração visa principalmente atender os demais processos com os quais possui interface. Dessa forma, define-se o seu escopo nos seguintes termos:</p> <p>Escopo para ICs de Infraestrutura:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos os ICs necessários para suportar o processo de Gerenciamento de Mudanças. ▪ Todos os ICs sujeitos à mensuração de nível de serviço (SLA). Tais ICs deverão ser cadastrados como Serviços de Negócio. ▪ ICs que não estão sujeitos ao controle de mudanças/SLA, mas terão Incidentes gerenciados pela ferramenta do SGC. Nesse caso o interessado deverá requisitar o registro diretamente ao Gerente de Configuração. <p>Excepcionalmente outros ICs poderão ser registrados para atendimento aos demais processos com os quais a configuração possui interface.</p> <p>Escopo para ICs de Microinformática:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos os ICs que possuem controle de patrimônio pela CGU ▪ Todos os softwares aplicativos que possuem controle de licenças <p>Em ambos os casos, somente serão objeto de registro os ICs classificados nos tipos e subtipos de IC previstos nesse documento.</p>
Razão	Definir o escopo do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço
Benefícios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir que os ICs necessários à implementação dos processos de gerenciamento de serviços sejam controlados adequadamente
Informações complementares	<p>O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço possui interface com os processos elencados a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerenciamento de Mudanças: <ul style="list-style-type: none"> • As solicitações de mudança são sempre associadas a um ou mais ICs de Infraestrutura • As solicitações de mudança que implicarem em alteração/inclusão/exclusão de ICs de Infraestrutura contemplarão atividade designada ao Gerente de Configuração para que sejam realizadas as alterações correspondentes.

- Gerenciamento de Incidentes:
 - Os incidentes são sempre associados a um IC presente na BDGC;
 - Os ICs possuem atributos que são utilizados para determinar a prioridade de um incidente a ele associado.

- Cumprimento de Requisições:
 - As requisições podem ser associadas a um IC presente na BDGC;
 - A cada categoria de requisição pode ser associado um IC padrão.

- Gerenciamento de Problemas:
 - Consulta a BDGC para eventual associação de um IC a um registro de problema.

- Gerenciamento Financeiro:
 - Mantém atualizadas as seguintes Bases Auxiliares:
 - Contratos
 - Empenhos
 - Atas de Registro de Preços
 - Editais
 - Fornecedores

- Gerenciamento de Níveis de Serviço:
 - Cada Acordo de Nível de Serviço (ANS) é associado a um IC (do tipo Serviço de Negócio);

- Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI
 - Informa os Interlocutores de Negócio dos Serviços cadastrados.

- Central de Serviços:
 - Consulta os ICs para obter informações.

POLÍTICA 02: CLASSIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Descrição								
Os IC's possuem dois níveis de classificação, denominados "tipo" e "subtipo", que deverão fazer parte do esquema lógico da BDGC. A categorização dos ICs em relação à natureza (Microinformática ou Infraestrutura) não precisa ser representado na BDGC, pois pode ser inferido facilmente a partir do tipo e subtipo do IC.								
Razão								
Categorizar os registros de IC's.								
Benefícios								
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agregar informação aos registros de IC's 								
Informações complementares								
Classificação dos ICs de Microinformática								
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Tipo</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Subtipo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aplicativos¹</td> <td>Aplicativos</td> </tr> <tr> <td>Computador</td> <td>Estações de Trabalho</td> </tr> <tr> <td>Computador</td> <td>Notebook</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Subtipo	Aplicativos ¹	Aplicativos	Computador	Estações de Trabalho	Computador	Notebook
Tipo	Subtipo							
Aplicativos ¹	Aplicativos							
Computador	Estações de Trabalho							
Computador	Notebook							

¹ "Aplicativos" representam os *softwares* sujeitos ao controle de licenças.

Eletrônicos	Câmera de Documentos
Eletrônicos	Câmera IP
Eletrônicos	Hd Externo
Impressora/Scanner	Impressora
Impressora/Scanner	Scanner
Mobile	Tablet
Monitor/Televisor	Monitor
Monitor/Televisor	Televisor
Telecom	Codec

Classificação dos ICs de Infraestrutura

Tipo	Subtipo
Appliance	Firewall
Appliance	Storage
Appliance	Controladora de WiFi
Appliance	Fitoteca
Appliance	Outros
Computador	Servidor Físico
Computador	Servidor Virtual
Rede	Switch LAN
Rede	Switch SAN
Rede	Roteador
Serviço de Negócio ²	Serviço de Negócio

OBS: Os subtipos poderão ser alterados pelo Gerente de Configuração de acordo com as necessidades do processo.

Atributos comuns a todos os itens de configuração

Atributo	Descrição
Nome	Nome do item de configuração. Funciona como chave na BDGC.
Descrição	Campo de livre descrição do item de configuração.
Patrimônio	Número de controle patrimonial.
Fornecedor ³	Responsável pelo fornecimento do IC/serviço.
Tipo	Primeiro nível de classificação de um IC.
Subtipo	Segundo nível de classificação de um IC.
Status	Etapa correspondente no ciclo de vida do respectivo IC.
Fabricante	Informação vinculada ao modelo cadastrado.
Modelo ³	Modelo selecionado a partir de uma base auxiliar.
Número de Série	Geralmente encontrado em equipamentos físicos.

² “Serviço de Negócio” representa os sistemas, sites e serviços que estão sujeitos ao gerenciamento de Mudanças, Acordo de Níveis de Serviço, Incidentes e/ou Requisições.

³ O atributo pode ser vinculado a uma Base de Dados Auxiliar.

Versão	É um identificador de controle da versão do item de configuração. Exemplo: Versão do Documento, Firmware, Sistema Operacional, versão em produção de um Sistema, etc.
Data Ativação	Opcional. Data em que o IC foi inserido do ambiente de TI.
Data Desativação	Opcional. Data em que o IC foi retirado do ambiente de TI.
Grupo Responsável	Vide papel correspondente.
Grupo de Suporte	Vide papel correspondente.
Proprietário	Pessoa ou departamento que detém a posse física do ativo (somente para ICs de Microinformática).
Localização ³	Localização do IC.
Contratos ³	Contrato(s) associado(s) ao IC (ou registro genérico caso haja apenas nota de empenho sem contrato reduzido a termo).
Observação	Informações textuais sobre o IC.
Ambiente	Indica o tipo de ambiente para plataformas, servidores ou mesmo para aplicações (Ex.: Produção, Homologação, Desenvolvimento, Treinamento, Laboratório)

Nos atributos de Localização e Proprietário, o SGC deverá exibir não apenas o último valor cadastrado, mas também todos os valores que já tiverem sido utilizados, desde a criação do registro do IC, bem como a data em que ocorreram as alterações.

Atributos particulares de cada item de configuração

ICs de Microinformática

Tipo	Subtipo	Atributos Específicos
Aplicativos	Aplicativos	Quantidade de Licenças
Computador	Estações de Trabalho	Disco (capacidade) Memória RAM (capacidade) Processador (tipo, qtd. de núcleos)
	Notebook	Componentes adicionais (placa de video, etc)
Eletrônicos	Hd Externo	Capacidade de armazenamento

ICs de Infraestrutura

Tipo	Subtipo	Atributos Específicos
Appliance	(todos)	IP Principal
Computador	Servidor Físico	IP Principal Endereço da Console de Gerência
Computador	Servidor Virtual	IP Principal
Rede	(todos)	IP Principal

	Serviço de Negócio	(todos)	Gestor de Negócio ⁴ Serviço Crítico ⁵ Partes Interessadas ⁶	
--	--------------------	---------	--	--

POLÍTICA 03: CICLO DE VIDA DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO																					
Descrição																					
<p>Visando flexibilizar a gestão do ciclo de vida, todos os ICs poderão ter um dos status abaixo elencados, nos quais a descrição deve ser considerada como uma sugestão para o Grupo Responsável do IC, que lhes poderá ajustar o significado:</p> <table border="1" data-bbox="454 622 1249 1424"> <thead> <tr> <th>Status</th> <th>Significado Sugerido</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Armazenado</td> <td>Fora de uso, mas apto entrar em produção.</td> </tr> <tr> <td>Desativado</td> <td>Foi retirado, cancelado ou descontinuado.</td> </tr> <tr> <td>Desfazimento</td> <td>Fora de uso, inapto para retorno à produção.</td> </tr> <tr> <td>Disponível</td> <td>Aprovado pelos testes e liberado para implantação em produção.</td> </tr> <tr> <td>Em Desenvolvimento</td> <td>Quando o serviço for desenvolvido pela equipe interna da CGU ou fábrica de <i>software</i>.</td> </tr> <tr> <td>Em Homologação</td> <td>O serviço foi recebido e encontra-se em testes ou homologação.</td> </tr> <tr> <td>Em Manutenção</td> <td>Não está operacional devido a mudanças autorizadas de natureza preventiva, corretiva, melhoria ou modificação de Serviço. Assume esse status durante a execução da mudança.</td> </tr> <tr> <td>Em Operação</td> <td>Está operacional no ambiente de produção.</td> </tr> <tr> <td>Em Recebimento</td> <td>O equipamento foi adquirido e está em fase de aceite (recebimentos provisório e definitivo), pendente de patrimônio, pagamento ou outra atividade.</td> </tr> </tbody> </table>		Status	Significado Sugerido	Armazenado	Fora de uso, mas apto entrar em produção.	Desativado	Foi retirado, cancelado ou descontinuado.	Desfazimento	Fora de uso, inapto para retorno à produção.	Disponível	Aprovado pelos testes e liberado para implantação em produção.	Em Desenvolvimento	Quando o serviço for desenvolvido pela equipe interna da CGU ou fábrica de <i>software</i> .	Em Homologação	O serviço foi recebido e encontra-se em testes ou homologação.	Em Manutenção	Não está operacional devido a mudanças autorizadas de natureza preventiva, corretiva, melhoria ou modificação de Serviço. Assume esse status durante a execução da mudança.	Em Operação	Está operacional no ambiente de produção.	Em Recebimento	O equipamento foi adquirido e está em fase de aceite (recebimentos provisório e definitivo), pendente de patrimônio, pagamento ou outra atividade.
Status	Significado Sugerido																				
Armazenado	Fora de uso, mas apto entrar em produção.																				
Desativado	Foi retirado, cancelado ou descontinuado.																				
Desfazimento	Fora de uso, inapto para retorno à produção.																				
Disponível	Aprovado pelos testes e liberado para implantação em produção.																				
Em Desenvolvimento	Quando o serviço for desenvolvido pela equipe interna da CGU ou fábrica de <i>software</i> .																				
Em Homologação	O serviço foi recebido e encontra-se em testes ou homologação.																				
Em Manutenção	Não está operacional devido a mudanças autorizadas de natureza preventiva, corretiva, melhoria ou modificação de Serviço. Assume esse status durante a execução da mudança.																				
Em Operação	Está operacional no ambiente de produção.																				
Em Recebimento	O equipamento foi adquirido e está em fase de aceite (recebimentos provisório e definitivo), pendente de patrimônio, pagamento ou outra atividade.																				
Razão																					
Agregar informação aos registros de IC's para auxiliar a gestão de seu ciclo de vida.																					
Benefícios																					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manter atualizados os registros de IC's. 																					
Informações complementares																					

⁴ Deverá corresponder a um Grupo cadastrado na mesma base auxiliar dos Grupos Responsável e de Suporte.

⁵ Atributo utilizado no processo de Gerenciamento de Incidentes

⁶ Lista de interessados que serão notificados conforme definido no processo de Gerenciamento de Incidentes.

POLÍTICA 04: IDENTIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO**Descrição**

Deverá ser adotada a seguinte metodologia de definição do atributo nome, de acordo com o tipo e subtipo de cada IC:

Identificação dos ICs de Microinformática

Tipo	Subtipo	Chave
Aplicativos	Aplicativos	(livre, evitando conflito)
Computador	Estações de Trabalho	<i>hostname</i> da máquina
Computador	Notebook	<i>hostname</i> da máquina
Eletrônicos	Câmera de Documentos	camera_XXX
Eletrônicos	Câmera IP	Nome de rede (DNS)
Eletrônicos	Hd Externo	hd_externo_XXX
Impressora/Scanner	Impressora	<i>hostname</i> ou nome de rede
Impressora/Scanner	Scanner	scanner_XXX
Mobile	Tablet	tablet_XXX
Monitor/Televisor	Monitor	monitor_XXX
Monitor/Televisor	Televisor	tv_XXX
Telecom	Codec	codec_XXX

O *hostname* poderá ser convertido em minúsculas e/ou ter extraída a informação de domínio, a critério do respectivo Gestor de Ativos. Os elementos “XXX” deverão corresponder ao patrimônio do equipamento ou outro identificador caso não haja patrimônio.

Identificação dos ICs de Infraestrutura

Os ICs de Infraestrutura correspondentes aos Serviços de Negócio terão um nome formado por letras maiúsculas, sem acentos, sem espaços (podendo utilizar *underscore*), indicando a sigla ou o nome resumido pelo qual é conhecido, de forma que não haja conflitos (exemplo: “SISTEMA_PROETICA”).

Os demais ICs serão preferencialmente identificados pelo principal nome de rede, ou seja, o endereço utilizado mais comumente para monitoramento e/ou acesso à gerência do IC, em minúsculas e contemplando o domínio DNS.

Os ICs correspondentes a ativos físicos que estejam fora da rede e/ou armazenados serão identificados por um nome em letras maiúsculas que indique o tipo de ativo e o patrimônio do equipamento (por exemplo “SERVIDOR_1234567”). Caso não haja patrimônio, poderão ser adotados nomes em sequência (por exemplo “APPLIANCE_SEM_PATRIMONIO_3”).

Casos omissos serão resolvidos pelo Gerente de Configuração.

Razão

Garantir que cada IC possua uma chave única em toda a BDGC

Benefícios

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permitir a identificação sem ambiguidades dos IC's.
Informações complementares

POLÍTICA 05: RELACIONAMENTO ENTRE ITENS DE CONFIGURAÇÃO
Descrição
<p>A BDGC deverá suportar o registro de relacionamentos entre ICs, de acordo com as seguintes diretrizes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cada relacionamento terá um IC denominado “ascendente”; ▪ Cada relacionamento terá um ou mais ICs denominados “descendentes”; ▪ Os relacionamentos poderão ser categorizados e rotulados; ▪ Um IC poderá constar em mais de um relacionamento. <p>No caso de ICs de Infraestrutura, o registro de relacionamentos será de responsabilidade do Gerente de Configuração, o qual executará (ou delegará) a inclusão/alteração/exclusão de relacionamentos seguindo as mesmas regras do cadastro de ICs. No caso de ICs de Microinformática, o registro de relacionamentos será realizado pelo Gestor de Ativos.</p> <p>Os ICs do tipo “Serviço de Negócio” deverão, sempre que possível, possuir um relacionamento com os demais ICs de Infraestrutura que os sustentam diretamente.</p> <p>Os ICs do tipo “Rede” deverão, sempre que possível, possuir um relacionamento com os demais ICs a eles conectados fisicamente.</p>
Razão
Refletir as dependências entre os serviços de TI e seus componentes de infraestrutura.
Benefícios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permitir rápido acesso às informações de dependências dos IC's para auxílio ao Gerenciamento de Mudanças e de Incidentes.
Informações complementares

POLÍTICA 06: REPOSITÓRIO DE CONFIGURAÇÃO E PERFIS BÁSICOS
Descrição
<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer uma ferramenta de suporte e um repositório central para conter todas as informações relevantes sobre os itens de configuração. • Monitorar e registrar todos os bens e as mudanças ocorridas neles. • Manter um perfil básico de itens de configuração de todo sistema e serviço como um ponto de verificação seguro para eventual retorno após as mudanças.
Razão
Benefícios
<ul style="list-style-type: none"> ▪
Informações complementares
Atividades relacionadas:

- Administração da Ferramenta do SGC
- Gestão Física e Patrimonial
- Carga Inicial da BDGC
- Atualização da BDGC
- Avaliação de Aderência do SGC

POLÍTICA 07: IDENTIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Descrição

- Implantar procedimentos de configuração para suportar a Direção e registrar todas as alterações no repositório de configurações.
- Integrar esses procedimentos com gerenciamento de mudanças, gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas.

Razão

Benefícios

-

Informações complementares

Atividades relacionadas:

- Atualização da BDGC
- Administração da Ferramenta do SGC
- Administração das Bases Auxiliares

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e, atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:

GERENTE DE CONFIGURAÇÃO

Perfil

Profissional com experiência em equipe de TI e familiaridade com a situação real dos itens de configuração que compõem os ativos de serviço da CGU.

Objetivos

- Gerenciar a execução do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
- Garantir a integração com os demais processos que dependem do gerenciamento da Configuração.

Tarefas/Atividades

- Manter atualizada a BDGC, em relação aos ICs de Infraestrutura;

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliar a aderência da BDGC e do SGC ao processo e solicitar ajustes ao Administrador do Sistema de Gerenciamento de Configuração quando necessário; ▪ Encaminhar ao Administrador do Sistema de Gerenciamento de Configuração os ajustes solicitados pelos demais atores, quando procedentes; ▪ Consolidar os Relatórios de Controle de Software.
Responsabilidades/ Autoridades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoiar os demais papéis na execução de suas atividades e responsabilidades; ▪ Garantir políticas e padrões para o Gerenciamento de Configuração; ▪ Conscientizar todos os envolvidos da importância do processo.

GRUPO RESPONSÁVEL
Perfil
<p>No caso dos ICs de Microinformática, será o Gestor de Ativos de Microinformática.</p> <p>No caso de ICs de Infraestrutura, será o responsável pela aprovação de mudanças no âmbito do processo de Gerenciamento de Mudanças.</p>
Objetivos
Garantir que o IC atinja adequadamente os fins aos quais se destina.
Tarefas/Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especificar e manter documentação da arquitetura do IC a ser adquirido ou desenvolvido internamente; ▪ Aprovar Solicitações de Mudanças, se o processo de Gerenciamento de Mudanças assim exigir. ▪ Demandar ao Gerente de Configuração a inclusão, alteração ou exclusão de seus ICs na BDGC, no âmbito do Processo de Gerenciamento de Mudanças ou por Requisição específica; ▪ Indicar o Grupo de Suporte que irá manter a disponibilidade e performance de seus ICs. ▪ Controlar e supervisionar o IC em todo o seu ciclo de vida. ▪ Manter registros a fim de subsidiar a atividade de Controle de Software.
Responsabilidades/ Autoridades
<p>Zelar pela integridade do IC e para que este atinja seus objetivos;</p> <p>Quando o Grupo Responsável não for também Grupo de Suporte do IC, este poderá demandar auxílio àquele para tratar incidentes e requisições associados ao seus ICs.</p>

GRUPO DE SUPORTE
Perfil
<p>Equipe com conhecimento técnico das tecnologias empregadas na arquitetura dos ICs que suporta;</p> <p>Poderá ser exercido por empresa terceirizada.</p>
Objetivos
Manter os ICs que suporta disponíveis, íntegros e confiáveis.
Tarefas/Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atender, em primeiro nível, os Incidentes relativos a seus ICs, no âmbito do processo de Gerenciamento de Incidentes; ▪ Executar as Mudanças aprovadas no âmbito do processo de Gerenciamento de Mudanças; ▪ Executar outras operações conforme demandado.
Responsabilidades/ Autoridades

Realizar intervenções no parque tecnológico somente quando demandado;

Observar fielmente as diretrizes de tratamento de Incidentes e de produção de conhecimento;

Zelar pela segurança da informação nos ICs que tiver credenciais de acesso.

GESTOR DE ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA	
Perfil	Profissional com experiência em equipe de TI e familiaridade com a situação real dos itens de configuração de microinformática que compõem os ativos de serviço da CGU.
Objetivos	Exercer o Gerenciamento da Configuração em relação aos Ativos de Microinformática.
Tarefas/Atividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inserir/Alterar/Excluir os registros de ICs na BDGC, de acordo com seu próprio processo de trabalho; ▪ Realizar a auditoria periódica da BDGC e o Controle de Software no âmbito de seus ICs; ▪ Exercer o papel de Grupo Responsável dos ICs de Microinformática; ▪ Solicitar ao Gerente de Configuração ajustes que julgar necessários na BDGC ou no SGC.
Responsabilidades/ Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlar os Termos de Empréstimo e de Responsabilidade e outros documentos relativos à Gestão Física e Patrimonial de seus ICs; ▪ Tratar as demandas dos usuários que detêm a posse de seus ICs; ▪ Zelar pela preservação do patrimônio sob sua guarda física; ▪ Orientar seus processos de trabalho de acordo com as políticas deste documento.

ADMINISTRADOR DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO	
Perfil	Conhecimento técnico profundo da suíte de ferramentas utilizadas pelo Gerenciamento de Configuração e demais processos e disponibilidade de recursos para executar (direta ou indiretamente) a manutenção do software.
Objetivos	Manter as ferramentas do SGC, de forma que elas sejam aderentes ao processo de gerenciamento da Configuração e aos demais processos por elas atendidos.
Tarefas/Atividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar ou delegar a atividade “Administração da Ferramenta do SGC”
Responsabilidades/ Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zelar pela disponibilidade e performance do sistema; ▪ Interagir com as áreas responsáveis pelos demais sistemas com os quais existe integração nas ferramentas; ▪ Requisitar recursos materiais e/ou humanos para o atendimento de seus objetivos.

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

- *Responsible* (Responsável):

- Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
 - É o dono da atividade;
 - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
 - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos;
 - Cada atividade só pode possuir um Accountable.
- *Consulted* (Consultado):
 - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade;
 - As informações levantadas junto a essas pessoas se tornam entradas pra a execução da atividade.
- *Informed* (Informado):
 - Pessoas que serão informadas sobre o progresso da execução da atividade.

A matriz RACI a seguir documentam a relação existente entre as atividades do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e os papéis envolvidos na execução dessas:

ATIVIDADES	GERENTE DE CONFIGURAÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL	GRUPO DE SUPORTE	GESTOR DE ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA	ADMINISTRADOR DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO
Carga Inicial da BDGC	A/R	C/I	C/I	R	I
Atualização da BDGC	A/R	I	I	R	
Auditoria da BDGC	A/R			R	C
Controle de Software	A/R	C		R	
Gestão Física e Patrimonial	A	R		R	

Administração das Bases Auxiliares	A	R		R	
Administração da Ferramenta do SGC	A				R
Avaliação de Aderência do SGC	A/R	C	C	C	C

Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

7. ATIVIDADES DO PROCESSO

A seguir são detalhadas as atividades que visam atender as políticas acima elencadas:

CARGA INICIAL DA BDGC	
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Preparar a BDGC para o início do processo
Início	<ul style="list-style-type: none"> Antes da entrada em vigor do Gerenciamento da Configuração
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Dados obtidos de diversas fontes, documentações, ferramenta de descoberta, ferramenta de monitoramento etc.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> BDGC pronta para início do processo
Descrição das tarefas e fluxos de informação	Realizar uma carga inicial da base de dados de configuração para os ICs de infraestrutura.
Descrição detalhada da atividade	

ATUALIZAÇÃO DA BDGC	
Objetivo	Manter a Base de Dados fidedigna em relação à situação real do parque tecnológico.
Início	<ul style="list-style-type: none"> No caso de ICs de Infraestrutura, as alterações ocorrerão por meio de requisições direcionadas ao Gerente de Configuração ou como decorrência de uma Solicitação de Mudança; No caso de ICs de Microinformática, as alterações ocorrerão por meio de requisições de serviço registradas via Central de Atendimento.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Dados informados na Requisição ou Solicitação de Mudança que deu início à atividade.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> BDGC atualizada, requisição/tarefa concluída.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	Executar a alteração/inclusão/exclusão de registros de ICs na BDGC.
Descrição detalhada da atividade	

AUDITORIA DA BDGC	
Objetivo	Confirmar se a BDGC reflete a realidade do parque tecnológico. Identificar e corrigir erros.

Início
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anualmente, será realizada uma verificação completa entre os ICs de Infraestrutura registrados na BDGC e a situação real do parque tecnológico. ▪ A qualquer tempo, o Dono do Processo poderá demandar auditoria de escopo específico, após estimativa do respectivo custo-benefício. ▪ A auditoria dos ICs de Microinformática seguirá a periodicidade e os processos de trabalho próprios do Gestor de Ativos de Microinformática.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Os dados da BDGC serão confrontados com dados obtidos de diversas fontes, tais como ferramentas de monitoramento, documentações de arquitetura, inspeções físicas etc.
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório indicando as desconformidades encontradas para correção.
Descrição das tarefas e fluxos de informação
Periodicamente revisar os dados de configuração para verificar e confirmar a integridade da configuração atual e histórica.
Descrição detalhada da atividade
Confrontar todos os registros da BDGC, inclusive seus atributos e relacionamentos, com a situação real do parque tecnológico.

CONTROLE DE SOFTWARE	
Objetivo	Realizar análise crítica periódica da política de uso de software, verificando a eventual existência de software pessoal, não autorizado ou excedente ao contrato de licenças vigente. Erros e desvios devem ser reportados, tratados e corrigidos.
Início	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Anualmente, os Grupos Responsáveis pelos ICs de Infraestrutura do tipo “computador” (Servidores Físicos e Servidores Virtuais) serão solicitados a preencher Relatório de Controle de <i>Software</i> (RCS) detalhado abaixo. ▪ O Gerente de Configuração consolidará as informações prestadas pelos Grupos Responsáveis e encaminhará ao Dono do Processo resumo contendo as inconformidades verificadas. ▪ O Controle de Software no âmbito dos ICs de Microinformática será de responsabilidade do Gestor de Ativos de Microinformática.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatórios preenchidos pelos Grupos Responsáveis
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório do Gerente de Configuração contendo resultado da consolidação dos RCS.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	<p>O RCS deverá informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A existência de <i>software</i> pessoal ou não-autorizado nos computadores de sua responsabilidade, observados os critérios da Política de <i>Software</i>; • A relação de <i>softwares</i> que dependem de licença instalados nos computadores de sua responsabilidade, indicando, <u>para cada software</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ O Contrato ou Termo de Uso que rege a sua utilização; ○ As estatísticas relevantes para a contabilização das instâncias licenciadas, de acordo com as especificidades de cada software, tais como: número de computadores onde o <i>software</i> está instalado, quantidade de acessos de usuários, núcleos de CPU etc.

O Gerente de Configuração realizará a consolidação desses relatórios, comparando as estatísticas consolidadas com o número de licenças previsto em Contrato ou Termos de Uso. Havendo instâncias em excesso ou presença de software pessoal/não-autorizado, tais fatos serão relatados ao Dono do Processo.

Descrição detalhada da atividade

GESTÃO FÍSICA E PATRIMONIAL

Objetivo

- Zelar pela integridade dos ativos que compõem o patrimônio da União Federal ou de terceiros com os quais o Órgão possua tal obrigação contratual.
- Atender aos normativos que regem o registro de patrimônio de ativos no âmbito do Administração Pública Federal.

Início

- Sempre que um ativo for recebido pelo Órgão e enquanto permanecer sob a guarda deste.

Entradas

- Ativo pertinente ao escopo da Gerenciamento de Configuração que ingressa ou já se encontra sob a guarda do Órgão.

Saídas

- Ativo patrimonializado (quando aplicável) e preservado até seu desfazimento adequado.

Descrição das tarefas e fluxos de informação

O remanejamento, registro de patrimônio e desfazimento de ativos são de responsabilidade da Área de Gestão Interna do Órgão. Dessa forma, sempre que necessário, os Grupos Responsáveis solicitarão tais demandas àquela Área relativamente aos ICs sob sua responsabilidade.

Além disso, os Grupos Responsáveis deverão supervisionar a preservação da integridade física de seus ICs (quando aplicável) e/ou manter controle dos Recibos, Autorizações de Saída, Termos de Empréstimo ou de Responsabilidade quando entregarem seus ativos a terceiros.

Descrição detalhada da atividade

ADMINISTRAÇÃO DAS BASES AUXILIARES

Objetivo

- Manter atualizadas as demais bases de dados que compõem o SGC para permitir o seu uso adequado.

Início

- Sempre que houver necessidade de alteração, incluir ou excluir registros de Contratos, Editais, Empenhos, Atas de Registro de Preços, Fabricantes, Fornecedores, Modelos ou Localizações.

Entradas

- Dados provenientes de requisições, processos ou outros meios.

Saídas

- Base(s) Auxiliar(es) atualizadas.

Descrição das tarefas e fluxos de informação

As bases de Contratos, Atas, Editais e Empenhos são de responsabilidade do processo de Gerenciamento Financeiro. As demais são de uso compartilhado entre os Grupos Responsáveis que necessitarem de registros para fins de vinculação aos ICs sob sua responsabilidade. Esses poderão atualizar as bases auxiliares sem necessidade de requisitar ou informar o Gerente de Configuração,

desde que não alterem ou excluam registros realizados por outros grupos. Além disso, deve-se evitar a inclusão de registros duplicados. Eventuais conflitos serão resolvidos pelo Gerente de Configuração.
Descrição detalhada da atividade

ADMINISTRAÇÃO DA FERRAMENTA DO SGC
Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • Manter o SGC e a BDGC em operação e adequados às necessidades do processo.
Início
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A atividade possui aspectos continuados, tais como a supervisão da operação e manutenção do sistema e aspectos com início mediante requisição.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisições provenientes do Gerente de Configuração
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema disponível, confiável e com performance adequada.
Descrição das tarefas e fluxos de informação
<p>A atividade consiste principalmente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender as requisições de ajustes nas ferramentas (diretamente ou por meio de terceiros); • Dimensionar e configurar o ambiente que sustenta o sistema; • Supervisionar a operação e as políticas de backup do sistema; • Prospectar e testar melhorias tecnológicas para o sistema (upgrades, updates etc); <p>Manter a configuração básica do sistema (integração com sistemas de autenticação, perfis de usuários, bases de dados corporativas etc.).</p>
Descrição detalhada da atividade

AVALIAÇÃO DE ADERÊNCIA DO SGC
Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar necessidades de ajuste no SGC para atender as necessidades do processo.
Início
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quando identificado alguma necessidade de ajuste, seja pelo próprio Gerente de Configuração ou a pedido de qualquer outro ator envolvido.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanda de ajuste no SGC
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisição para o Administrador do Sistema de Gerenciamento de Configuração realizar o ajuste
Descrição das tarefas e fluxos de informação
<p>Realizar avaliação inicial da ferramenta para entrada em vigor do processo. Após a entrada em vigor, analisar os pedidos dos atores envolvidos em relação a ajustes na SGC para melhorar a aderência ao processo e encaminhá-los quando procedentes.</p>
Descrição detalhada da atividade