



Superior Tribunal de Justiça

PORTARIA GDG N. 528 DE 8 DE AGOSTO DE 2014

Institui a Metodologia de Gerenciamento de Ativos de Serviço e Configuração e do Gerenciamento de Mudanças da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Superior Tribunal de Justiça.

O DIRETOR-GERAL DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição conferida pelo item 13.1, X, *b*, do Manual de Organização da Secretaria do Tribunal e considerando o que consta nos autos do Processo STJ n. 4152/2014,

RESOLVE:

Art. 1º Ficam instituídas, na forma dos Anexos I e II respectivamente, a Metodologia de Gerenciamento de Ativos de Serviço e Configuração e a do Gerenciamento de Mudanças da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Superior Tribunal de Justiça.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

MAURICIO ANTONIO DO AMARAL CARVALHO

Anexo I
(Art. 1º da Portaria GDG n. 528 de 8 de agosto de 2014)

Processo de Gerenciamento de Ativos de Serviço e Configuração

Conteúdo

Política do processo	3
Objetivo	3
Definições	3
Categorias de itens de configuração	3
Relacionamento entre itens de configuração	5
Ciclo de vida do Item de configuração	6
Atributos do item de configuração	9
Métricas	26
Papéis	27
Matriz de responsabilidade dos itens de configuração	28
Fluxo proposto	29
1. Gerenciamento e planejamento da configuração	29
2. Identificação da configuração	29
3. Controle da configuração	30
4. Reportar sobre o SGC	30
5. Verificação e auditoria	30
Matriz de responsabilidade das atividades do processo	31

Política do processo

Objetivo

Identificar, registrar, controlar, prestar informações e auditar todos os itens de configuração, incluindo suas versões, linhas de base, modelos lógicos, elementos, seus atributos e relacionamentos.

Definições

- Item de configuração (IC): É todo ativo ou componente de serviço que está sobre controle do gerenciamento da configuração.
- Base de dados de gerenciamento da configuração (BDGC): Consiste do banco de dados onde estão registrados todos os itens de configuração, seus atributos e relacionamentos;
- Sistema de gerenciamento da configuração (SGC): É o sistema informatizado que automatiza as operações do processo;
- Modelo lógico: É a representação gráfica dos itens de configuração que compõem um serviço, sistema ou infraestrutura, indicando seus relacionamentos e dependências;
- Linha de base: Trata-se da situação dos itens de configuração e seus atributos antes de uma mudança e pode ser usada para retornar à configuração anterior em caso de falha;
- Quadro instantâneo (*Snapshot*): É um relatório com o *status* de itens de configuração e seus atributos em um determinado momento.

Escopo do processo

O processo de gerência de configuração tem como escopo estabelecer um sistema de gerenciamento formal que seja capaz de fornecer os procedimentos para obtenção de informações sobre a situação dos itens de configuração e garantir que as alterações neles realizadas sejam cuidadosamente consideradas e documentadas.

Categorias de itens de configuração

- Hardware
 - Microcomputador
 - Impressora

- Servidor físico
 - Servidor lógico
- Dispositivos móveis
 - *Tablets*
 - *Smartphones*
- Periféricos
 - *Webcam*
 - Leitor de código de barras
 - *Scanner*
- Telefonia
 - Telefone IP
 - *Appliance* MCU (unidade de controle multiponto)
- Infraestrutura
 - Quadros elétricos
 - Cabeamento elétrico
 - Cabeamento lógico
 - Ar condicionado
 - Câmeras de monitoramento
 - UPS
 - Gerador
 - Equipamento de biometria
- *Storage*
 - *Array* de discos
 - *Switch* SAN
 - HBA/CNA
 - Biblioteca de Fitas
 - Mídias
- Rede de dados
 - Rede
 - Equipamento de rede
 - Circuito de dados
- *Software*
 - Aplicação
 - Servidor de aplicação
 - Componente de *software*
 - SGBD
 - Base de dados
 - Sistema operacional
- Documentação
 - Documento
 - Contrato
 - Acordo de nível de serviço
- Certificado digital
- Serviço

- Contato
- Localização
- Organização
- *Cluster*
 - *Cluster*
 - Recurso de *cluster*
 - Grupo de recursos de *cluster*

Relacionamento entre itens de configuração

Os seguintes relacionamentos podem ser definidos entre as diferentes categorias de itens de configuração:

De provedor para dependente	De dependente para provedor	Provedor	Dependente	Usado para
administra	é administrado por	Contato	<i>Hardware</i> Infraestrutura <i>Storage</i> Rede de Dados <i>Software</i> <i>Cluster</i>	Indica a principal equipe envolvida na administração do item de configuração.
aprova	é aprovado por	Contato	<i>Hardware</i> Infraestrutura <i>Storage</i> Rede de Dados <i>Software</i> Documentação Serviço <i>Cluster</i>	Indica a pessoa ou grupo que realiza a aprovação em mudanças no item de configuração.
contém	está em	Todos	Todos	Indica a relação de pertinência entre itens de configuração.
documenta	é documentado por	Documentação	Todos	Indica a documentação de um item de configuração.
é o servidor de alta disponibilidade para	tem como servidor de alta disponibilidade	Servidor Servidor virtual	Servidor Servidor virtual	Indica a relação de alta disponibilidade entre itens de configuração.
é o servidor de contingência para	tem como servidor de contingência	Servidor Servidor virtual	Servidor Servidor virtual	Indica a relação de contingência entre itens de configuração.
é o gateway de	tem como <i>gateway</i>	Equipamento de Rede	Rede	Indica o elemento que é o <i>gateway</i> de um segmento de rede.
é o filho de	é o pai de	Todos	Todos	Indica o relacionamento de dependência entre itens de configuração.
é usado por	usa	Serviço	Contato	Indica o usuário ou

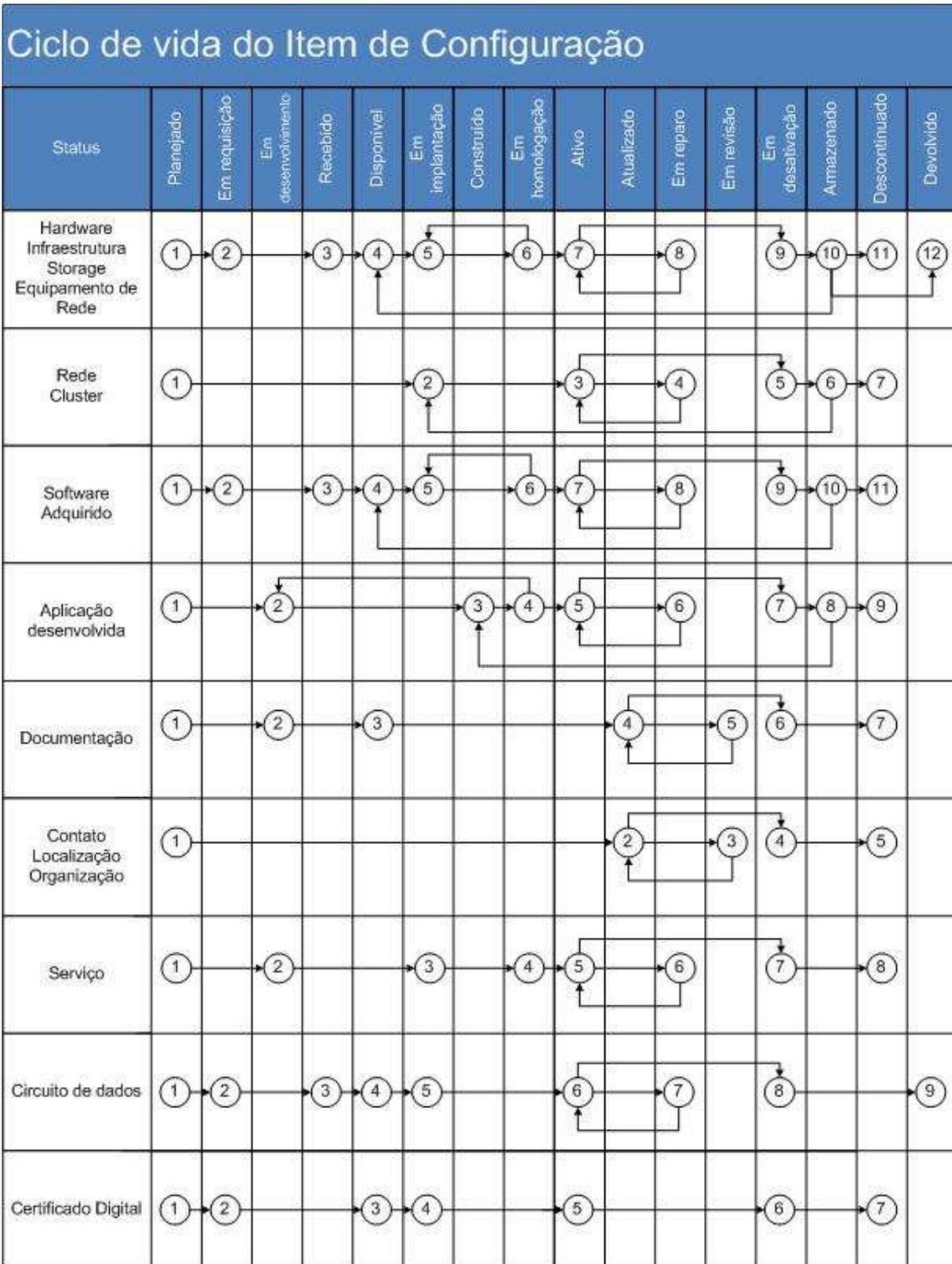
				grupo de usuários que utiliza o item de configuração.
é gestor de	é gerido por	Contato	Todos	Indica a pessoa ou grupo de pessoas que é o gestor do item de configuração.
é o local de	localizado em	Localização	Todos	Indica a localização do item de configuração.
fornece a	é fornecido por	Organização	Serviço	Indica o fornecedor externo de um determinado serviço.
é o principal contato de	tem o principal contato de	Contato	Organização	Indica o contato de um fornecedor ou grupo de usuários.
fornece manutenção	é mantido por	Contrato	Hardware Infraestrutura Storage Rede de Dados Software Documentação Serviço Cluster	Indica o contrato que rege a manutenção do item de configuração.

Ciclo de vida do item de configuração

Os seguintes *status* são assumidos por cada IC durante seu ciclo de vida:

- Planejado: O item de configuração faz parte de uma demanda ou projeto em tempo de planejamento. É o *status* inicial de todo IC.
- Em requisição: A aquisição do IC foi aprovada e o processo de compra está em andamento.
- Em desenvolvimento: O processo de desenvolvimento do IC está em andamento.
- Recebido: O processo de aquisição do IC foi concluído e o fornecedor realizou a entrega.
- Disponível: O IC recebido foi transferido ou alocado na sua posição final.
- Em implantação: Os ajustes para deixar o IC operacional, estão em andamento.
- Construído: O IC foi desenvolvido e está pronto para ser homologado.
- Em homologação: Depois de implantado ou construído, o IC entra em processo de homologação.
- Ativo: O item de configuração foi homologado, agora está em produção e em uso pelos clientes.
- Atualizado: O item de configuração de documentação foi atualizado e está na sua última versão.
- Em reparo: Indica que o IC está envolvido em uma mudança em execução.

- Em revisão: É utilizado quando uma documentação está passando por revisão ou mudança.
- Em desativação: A desativação do IC foi solicitada e está em processo.
- Armazenado: Depois de sua desativação, o item pode ficar disponível em estoque para utilização futura.
- Descontinuado: Nesse caso, o IC foi desativado e não será mais utilizado.
- Devolvido: No caso de um item de configuração emprestado ou consignado, ele deve ser devolvido ao final de sua desativação.



Atributos do item de configuração

Os atributos são as informações inerentes a cada um dos itens de configuração que devem ser registradas e controladas pelo processo de gerência de configuração. Destaca-se que os atributos descritos em vermelho devem ser levados em consideração, apesar de não serem tão importantes para o processo de gerência de configuração, porém eles podem ser necessários em outros processos de gerenciamento. Portanto, considera-se que um item de configuração pode ser aprovado somente se os atributos descritos em preto estiverem totalmente preenchidos e aprovados.

Seguem, portanto, os itens de configuração associados aos seus atributos.

Hardware

Microcomputador

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Versão da BIOS	Versão atual da BIOS do computador.
Tipo de CDROM	Tipo de CDROM disponível no computador.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do computador.
Placa de vídeo	Indicação do modelo da placa de vídeo utilizada no computador.
Resolução da placa de vídeo	Resolução a que a placa de vídeo está ajustada.
Tipo de disco rígido	Indicação de qual tipo de tecnologia de disco interno é utilizada.
Disco rígido	O tamanho total de espaço nos discos rígidos do computador.
Capacidade de memória	O tamanho total de memória que pode ser instalada no computador.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do computador é interna ou contratada.
Placa de rede	Identificação da placa de rede instalada no computador.
Quantidade de processadores instalados	Indicação da quantidade de processadores instalados.
Quantidade de slots de processadores	Indicação da quantidade de slots de processadores.
Memória instalada	O tamanho total de memória do computador.
Quantidade de slots de memória em uso	Indicação da quantidade de pentes de memória instalados.
Quantidade total de slots de memória	Indicação da quantidade total de slots de memória que o computador tem.
Impressora	Indicação do modelo e tipo de impressora conectada ao computador.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.

Velocidade do processador	Medida da velocidade do processador instalado.
Tipo do processador	Tipo do processador instalado.
Data de desativação	Dia em que o computador foi desativado.
Tamanho da memória virtual	Tamanho alocado em disco para a memória virtual.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Número serial	Número serial do computador.
Modelo	Modelo do computador.
Fabricante	Fabricante do computador.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Quantidade de discos rígidos	Quantidade total de disco rígidos instalados no microcomputador.

Impressora

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que a impressora foi desativada.
Acordo de nível de serviço	Identificação do Acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte da impressora.
Tipo de manutenção	Indicação se a manutenção da impressora é interna ou contratada.
Número serial	Número serial da impressora.
Modelo	Modelo da impressora.
Fabricante	Fabricante da impressora.
Endereço de rede	O endereço IP que a impressora utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pela impressora para identificação na rede.
Endereço de acesso	Caminho na rede pelo qual a impressora pode ser acessada.

Servidor físico

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Versão da BIOS	Versão atual da BIOS do servidor.
Tipo de CDROM	Tipo de CDROM disponível no servidor.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do servidor.
Disco rígido	O tamanho total de espaço nos discos rígidos do servidor.
Capacidade de memória	O tamanho total de memória que pode ser instalada no servidor.
Memória instalada	O tamanho total de memória do servidor.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do servidor é interna

	ou contratada.
Placa de rede	Identificação da placa de rede instalada no servidor.
Quantidade de placas de rede	Indicação da quantidade de placas de rede instaladas.
Quantidade de interfaces de rede em uso	Indicação da quantidade de interfaces de rede em uso.
Quantidade de interfaces de rede	Indicação da quantidade de interfaces de rede instaladas.
Quantidade de processadores instalados	Indicação da quantidade de processadores instalados.
Quantidade de <i>slots</i> de processadores	Indicação da quantidade de <i>slots</i> de processadores.
Impressora	Indicação do modelo e tipo de impressora conectada ao servidor.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Velocidade do processador	Medida da velocidade do processador instalado.
Tipo do processador	Tipo do processador instalado.
Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Número serial	Número serial do servidor.
Modelo	Modelo do servidor.
Fabricante	Fabricante do servidor.
Tipo de disco rígido	Indicação de qual tipo de tecnologia de disco interno é utilizada.
Quantidade de discos rígidos	Quantidade total de discos rígidos instalados no microcomputador.
Quantidade de <i>slots</i> de memória em uso	Indicação da quantidade de pentes de memória instalados.
Quantidade total de <i>slots</i> de memória	Indicação da quantidade total de <i>slots</i> de memória que o computador tem.

Servidor lógico

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do servidor.
Disco rígido	O tamanho total de espaço nos discos rígidos do servidor.
Capacidade de memória	O tamanho total de memória que pode ser instalada no servidor.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do servidor é interna ou contratada.
Memória disponível	O tamanho total de memória disponível no servidor.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Virtual (somente se for <i>Virtual Machine</i>)	Indicação sobre se o servidor lógico é virtual ou não.
Quantidade de processador dedicada (somente se for <i>Virtual Machine</i>)	Indicação da quantidade de processamento do servidor físico alocada para o servidor virtual.
Afinidade de processador (somente se for <i>Virtual Machine</i>)	Indicação de qual é o processador preferível alocado para o servidor virtual.

Quantidade de processadores virtuais (somente se for <i>Virtual Machine</i>)	Indicação da quantidade de processadores virtuais.
<i>Virtual Center</i> (somente se for <i>Virtual Machine</i>)	Indicação de qual <i>Virtual Center</i> a máquina virtual está associada
Função	Função do servidor na infraestrutura. A função pode ser produção, homologação, desenvolvimento ou testes.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Tipo de servidor	Indicação do tipo de servidor. Os tipos podem ser: aplicação, correio eletrônico, <i>web</i> , <i>proxy</i> e etc.
Tamanho da memória virtual	Tamanho alocado em disco para a memória virtual.

Dispositivos Móveis

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Tipo	Indicação do tipo de dispositivo móvel. Podendo ser: celular, <i>smartphone</i> ou <i>tablet</i> .
Plataforma	Plataforma que suporta o dispositivo. Podendo ser: <i>Android</i> , <i>iOS</i> ou <i>Windows</i> .
Armazenamento	Capacidade de armazenamento.
Memória	Quantidade de memória RAM.
Processador	Indicação do modelo do processador.
Data de desativação	Dia em que o dispositivo foi desativado.
Número serial	Número serial do dispositivo.
Modelo	Modelo do dispositivo.
Fabricante	Fabricante do dispositivo.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Número telefônico	Indicação do número de telefone utilizado pelo dispositivo.
Operadora	Operadora de telefonia que fornece o serviço de telecomunicação.

Periféricos

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Tipo	Indicação do tipo de dispositivo móvel. Podendo ser: <i>webcam</i> , leitor de código de barra, <i>scanner</i> e monitor.
Data de desativação	Dia em que o periférico foi desativado.
Número serial	Número serial do periférico.
Modelo	Modelo do periférico.
Fabricante	Fabricante do periférico.

Telefonia

Telefone IP

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o telefone foi desativado.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Permissão para DDD	Indicação se o telefone pode realizar ligações interurbanas.
Permissão para DDI	Indicação se o telefone pode realizar ligações internacionais.
Permissão para celular	Indicação se o telefone pode realizar ligações para celular.
Teleconferência	Indicação da possibilidade de realizar teleconferências.
Número serial	Número serial do telefone.
Modelo	Modelo do telefone.
Fabricante	Fabricante do telefone.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Número telefônico	Indicação do número de telefone utilizado pelo dispositivo.

Appliance MCU

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o MCU foi desativado.
Endereço de Rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Prefixo	Prefixo telefônico dos ramais.
Operadora	Operadora de telefonia que fornece o serviço de telecomunicação.
Número serial	Número serial do MCU.
Modelo	Modelo do MCU.
Fabricante	Fabricante do MCU.
Nome de Rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Tronco telefônico	Indicação do conjunto de números de telefone associados pelo dispositivo.

Infraestrutura

Quadro elétrico

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o quadro foi desativado.
Potência	Capacidade elétrica suportada pelo quadro.
Quantidade máxima de disjuntores	Quantidade máxima de disjuntores suportados.
Quantidade instalada de	Quantidade instalada de disjuntores.

disjuntores	
Identificação	Identificação do quadro elétrico.

Cabeamento elétrico

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o cabeamento foi desativado.
Identificação do disjuntor	Indicação de qual disjuntor o cabo está conectado.
Capacidade do disjuntor	Capacidade de ampères suportada pelo disjuntor.
Identificação do circuito elétrico	Identificação do circuito elétrico.
Localização de destino do cabo.	Indicação sobre em qual régua de alimentação ou equipamento chega o cabo.

Cabeamento lógico

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o cabeamento foi desativado.
Tipo de cabo	Indicação do tipo de cabo. Pode ser UTP, fibra multimodo, fibra monomodo, coaxial e par metálico.
Equipamento na origem do cabo.	Indicação de qual equipamento parte o cabo.
Porta origem de conexão	Indicação de qual porta de conexão no equipamento de origem parte o cabo.
Identificação do cabo na porta de origem	Identificação do cabo na porta de origem.
Equipamento no destino do cabo.	Indicação sobre em qual equipamento chega o cabo.
Porta destino de conexão	Indicação sobre em qual porta de conexão no equipamento de destino chega o cabo.
Identificação do cabo na porta de destino	Identificação do cabo na porta de destino.

Ar condicionado

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do ar condicionado é interna ou contratada.
Data de desativação	Dia em que o ar condicionado foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Modelo	Modelo do ar condicionado.
Fabricante	Fabricante do ar condicionado.

UPS

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do UPS é interna ou contratada.
Data de desativação	Dia em que o UPS foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Máscara de rede	Máscara de rede associado ao IP do recurso.
Modelo	Modelo do UPS.
Fabricante	Fabricante do UPS.

Câmara de Monitoramento

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do servidor é interna ou contratada.
Data de desativação	Dia em que a câmara foi desativada.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Resolução	Resolução de captura de imagem.
Zoom	Capacidade de zoom.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Máscara de rede	Máscara de rede associado ao IP do recurso.
Modelo	Modelo da câmara.
Fabricante	Fabricante da câmara.

Gerador

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o gerador foi desativado.
Identificação	Identificação do gerador.
Potência	Capacidade elétrica fornecida pelo gerador.
Modelo	Modelo do gerador.
Fabricante	Fabricante do gerador.

Equipamento de Biometria

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.

Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Identificação	Identificação do equipamento de biometria.
Tipo	Indicação do tipo de medição realizada. Podendo ser: impressão digital, retina, peso ou reconhecimento facial.
Modelo	Modelo do equipamento.
Fabricante	Fabricante do equipamento.

Rack

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que o rack foi desativado.
Identificação	Identificação do rack.
Tamanho	Quantidade de Us de que o rack dispõe.
Modelo	Modelo do rack.
Fabricante	Fabricante do rack.

Storage

Array de discos

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Nome do storage	Identificação do <i>array</i> .
Número serial	Número serial do <i>array</i> .
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do <i>array</i> .
Tipo de disco	Indicação de qual o tipo de disco que é usado no <i>array</i> .
Quantidade de dispositivos de mídia	Quantidade de dispositivos de mídia disponíveis.
Tipo de mídia	Tipo de mídia suportada pelo <i>array</i> .
Tipo de manutenção	Indicação se a manutenção do <i>array</i> é interna ou contratada.
Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Acordo de Nível de Serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Capacidade total de armazenamento	O total de espaço em disco instalado no <i>array</i> .
Quantidade de espaço em uso.	O total de espaço em disco em uso no <i>array</i> .
Tipo	Indicação do tipo de array de discos. Podendo ser: SAN, CAS, NAS ou unificado.
Endereço de Rede	O endereço IP que o <i>array</i> utiliza.
Nome de Rede	O nome utilizado pelo <i>array</i> para identificação na rede.
Modelo	Modelo do <i>array</i> .
Fabricante	Fabricante do <i>array</i> .

Switch SAN

Atributo	Descrição
----------	-----------

Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do <i>switch</i> .
Tipo de equipamento	Indicação do tipo de equipamento. Podendo ser: roteador, <i>switch</i> , <i>firewall</i> , <i>hub</i> ou <i>bridge</i> .
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do <i>switch</i> é interna ou contratada.
Quantidade de <i>slots</i> de expansão.	Indicação da quantidade de <i>slots</i> para expansão no <i>switch</i> .
Quantidade total de portas de conexão.	Indicação da quantidade total de portas de conexão.
Quantidade total de portas de conexão em uso.	Indicação da quantidade total de portas de conexão em uso.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o <i>switch</i> foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Máscara de rede	Máscara de rede associado ao IP do recurso.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Modelo	Modelo do equipamento.
Fabricante	Fabricante do equipamento.

Biblioteca de Mídias

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data de desativação	Dia em que a biblioteca foi desativada.
Identificação	Identificação da biblioteca.
Capacidade	Quantidade de mídias que a biblioteca suporta.
Modelo	Modelo da biblioteca.
Fabricante	Fabricante da biblioteca.

Mídia

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Identificação	Identificação da mídia.
Data de desativação	Dia em que a mídia foi desativada.
Capacidade total de armazenamento	O total de informação que pode ser armazenada na mídia.
Tipo	Indicação do tipo de mídia. Podendo ser: CD, DVD, <i>Blueray</i> , LTO, LTO2, LTO3, LTO4, DS1, DS2, DS3, DS4 ou papel.
Modelo	Modelo da mídia.
Fabricante	Fabricante da mídia.

Rede de dados

Rede

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Máscara de rede	Máscara de rede associado ao IP do recurso.
Identificação da rede	O nome utilizado para identificação da rede.
Número da VLAN	Identificação da <i>vlan</i> associada com a rede.
Endereço de rede do <i>gateway</i>	Indicação do endereço de rede do <i>gateway</i> para outras redes.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que a rede foi desativada.

Equipamento de rede

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do equipamento.
Tipo de equipamento	Indicação do tipo de equipamento. Podendo ser: roteador, <i>switch</i> , <i>firewall</i> , <i>hub</i> , <i>bridge</i> ou <i>modem</i> .
Tipo de manutenção	Indicação se a manutenção do equipamento de rede é interna ou contratada.
Quantidade de <i>slots</i> de expansão.	Indicação da quantidade de <i>slots</i> para expansão no roteador.
Quantidade total de portas de conexão.	Indicação da quantidade total de portas de conexão.
Quantidade total de portas de conexão em uso.	Indicação da quantidade total de portas de conexão em uso.
Versão do sistema operacional	Indicação da versão do sistema operacional em uso.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Protocolo de comunicação	Protocolo de comunicação em uso pelo equipamento.
Protocolo de roteamento	Indicação de qual protocolo de roteamento que é usado.
Data de desativação	Dia em que o equipamento foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o Item de Configuração.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Máscara de rede	Máscara de rede associado ao IP do recurso.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Modelo	Modelo do equipamento.
Fabricante	Fabricante do equipamento.

Circuito de dados

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.

Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do circuito.
Velocidade de transmissão	Indicação da velocidade de transmissão do circuito.
Identificação do circuito	Número pelo qual o circuito é identificado na operadora.
Tipo de circuito	Indicação da tecnologia utilizada.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do circuito é interna ou contratada.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o circuito foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do Acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Operadora	Identificação da operadora que fornece o serviço.

Software

Aplicação

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Identificação da aplicação	Nome pelo qual a aplicação é conhecida.
Categoria	Categoria da aplicação.
Data de instalação	Data de instalação da aplicação.
Ambiente	Indicação do ambiente em que a aplicação é executada, podendo ser: desenvolvimento, homologação e produção.
Alta disponibilidade	Indicação sobre se a aplicação tem mecanismos de alta disponibilidade.
Diretório de instalação	Localização da aplicação no sistema de arquivos.
Departamento	Indicação do departamento ou fornecedor responsável pela aplicação.
Versão	Indicação da versão atual da aplicação.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte da aplicação.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do servidor é interna ou contratada.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que a aplicação foi desativada.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
Mantido por	Indicação da área responsável por manter a aplicação e o IC associado.
Licença	Identificação da licença de uso da aplicação.

Componentes

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Identificação do componente	Nome pelo qual o componente é conhecido.
Categoria	Categoria do componente.
Data de instalação	Data de instalação da aplicação.
Ambiente	Indicação do ambiente em que o componente é executado, podendo ser: desenvolvimento, homologação e produção.
Diretório de instalação	Localização da aplicação no sistema de arquivos.
Registro de instalação	Localização de registro no sistema de arquivos.
Departamento	Indicação do departamento ou fornecedor responsável pela aplicação.
Versão	Indicação da versão atual do componente.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do servidor.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do servidor é interna

	ou contratada.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Mantido por	Indicação da área responsável por manter a aplicação e o IC associado.
Licença	Identificação da licença de uso do componente.

Software de Gerenciamento de Banco de Dados - SGBD

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Tipo	Tipo do banco de dados, podendo ser: <i>Microsoft SQL Server, Oracle, MYSQL, DB2</i> ou outros.
Data de instalação	Data de instalação do SGBD.
Ambiente	Indicação do ambiente em que a aplicação é executada, podendo ser: desenvolvimento, homologação e produção.
Alta disponibilidade	Indicação se o SGBD tem mecanismos de alta disponibilidade.
Versão	Indicação da versão atual da SGBD (nível de atualização).
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do SGBD.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o Item de Configuração.
Diretório de instalação	Localização da aplicação no sistema de arquivos.
Identificação da SGDB	Nome do produto.
Licença	Identificação da licença de uso da aplicação.
Tipo de manutenção	Indicação se a manutenção do SGBD é interna ou contratada.

Base de Dados

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Identificação da base de dados	Nome pelo qual a base de dados é acessada.
Diretório de dados	Localização dos arquivos de dados no sistema de arquivos.
Diretório de logs	Localização dos arquivos de <i>log</i> no sistema de arquivos.
Ambiente	Indicação do ambiente em que a aplicação é executada, podendo ser: desenvolvimento, homologação e produção.
Tipo de alta disponibilidade	Indicação da forma de implantação da alta disponibilidade (<i>mirror, cluster, log shipping,...</i>)
Versão	Indicação da versão atual do banco de dados.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do banco de dados é interna ou contratada.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.

Data de desativação	Dia em que o servidor foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o Item de Configuração.
Nível de compatibilidade	Identifica o nível de compatibilidade da base de dados para o <i>SQL Server</i> .
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte da base de dados.

Sistema Operacional

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Identificação do sistema operacional	Nome do produto.
Data de instalação	Data de instalação da aplicação.
Ambiente	Indicação do ambiente em que a aplicação é executada, podendo ser: desenvolvimento, homologação e produção.
Diretório de instalação	Localização da aplicação no sistema de arquivos.
Versão	Indicação da versão atual do sistema operacional.
Número do contrato	Identificação do contrato de manutenção ou suporte do sistema operacional.
Tipo de manutenção	Indicação sobre se a manutenção do sistema operacional é interna ou contratada.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o sistema operacional foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o Item de Configuração.
Licença	Identificação da licença de uso da aplicação.

Documentação

Documento

Atributo	Descrição
Categoria	Categoria do documento.
Data de expiração	Dia a partir do qual o documento não é mais válido.
Identificação	Identificação do documento.
Data de início	Data do início da validade do documento.
Status	Indicativo da situação do documento.
Tipo de documento	Descrição do tipo de aplicação, contrato, documento, serviço ou acordo de nível de serviço que o item de configuração se refere.
Versão	Versão do documento.
Localização	Indicação da localização do documento.
Mantido por	Indicação da área responsável por manter o documento e o IC associado.

Contrato

Atributo	Descrição
Número do contrato	Identificação do contrato.
Data de validade do contrato	Dia em que o contrato se encerra.

Referências	Indicação de documentos envolvidos no contrato.
Data de renovação	Dia em que o contrato foi renovado.
Data de início	Dia em que o contrato passou a ser válido.
Status do contrato	Indicação da situação do contrato.
Tipo de contrato	Descrição do tipo do contrato, podendo ser uma licença de <i>software</i> , serviço ou acordo de nível de serviço.
Comentários	Espaço para comentários sobre o contrato.

Acordo de Nível de Serviço

Atributo	Descrição
Categoria	Indicação da categoria do acordo.
Data de cadastro	Data do cadastro do acordo.
Data de encerramento	Data em que o acordo expira.
Identificação	Identificação do acordo.
Data de início	Data a partir da qual o acordo de nível de serviço é válido.
Status	Status do acordo.
Tipo de Acordo	Indicação do tipo de acordo, podendo ser: acordo de nível de serviço, acordo de nível operacional ou contrato de apoio.
Versão	Indicação da versão do acordo.

Certificado Digital

Atributo	Descrição
Identificação do certificado	Identificação do certificado.
Data de validade do certificado	Dia em que a validade do certificado se encerra.
Referências	Indicação de documentos envolvidos no certificado.
Data de revogação	Dia em que o certificado foi revogado.
Data de início	Dia em que o certificado passou a ser válido.
Status do certificado	Indicação da situação do certificado.
Comentários	Espaço para comentários sobre o certificado.

Serviço

Atributo	Descrição
Identificação do serviço	Nome do serviço.
Portfólio de serviços	Indicação de qual portfólio de serviços faz parte o serviço.
Stakeholders	Stakeholders do serviço.
Impacto	Impacto esperado pela indisponibilidade do serviço.
Dono do serviço	Indicação da pessoa que é o dono do serviço.
Prioridade para o negócio	Indicação da importância do serviço para o negócio.
Riscos	Riscos de negócio envolvidos.
Unidades de negócio	Indicação de quais unidades de negócio utiliza o serviço.
Data de cancelamento	Data na qual o serviço foi cancelado ou finalizado.
Categoria	Categoria do serviço.
Descrição	Descrição do serviço.
Data de início da fase de <i>design</i>	Dia em que o serviço passou a fase de <i>design</i> .
Data de fim da fase de <i>design</i>	Dia em que o serviço saiu da fase de <i>design</i> .
Lista de escalação	Lista das pessoas envolvidas na escalação do serviço.

Fase do ciclo de vida	Indicação de qual fase do ciclo de vida que o serviço se encontra.
Data de fim da fase de operação	Dia em que o serviço saiu de operação.
Data de início da fase de operação	Dia em que o serviço passou para operação.
Objetivo do serviço	Declaração do objetivo do serviço.
Horário de disponibilidade	Indicação de qual é o horário de funcionamento do serviço.
Gerente do serviço	Indicação de quem é o gerente do serviço.
Data de início da fase de transição	Dia em que o serviço passou a fase de transição.
Data de fim da fase de transição	Dia em que o serviço saiu da fase de transição.
Data e hora do fim da próxima indisponibilidade programada	Data e hora do fim da próxima indisponibilidade programada
Data e hora do início da próxima indisponibilidade programada	Data e hora do início da próxima indisponibilidade programada
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Data de desativação	Dia em que o serviço foi desativado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.

Contato

Atributo	Descrição
Identificação	Identificação da pessoa ou grupo.
Primeiro nome	Nome da pessoa ou grupo.
Último nome	Último nome da pessoa.
Nome do meio	Nome do meio da pessoa.
Posição	Posição de trabalho da pessoa.
Horário de trabalho	Horário de trabalho.
Login na rede	Login utilizado pela pessoa ou nome do grupo no sistema de autenticação.
Tipo de contato	Tipo de contato, podendo ser: executivo, gerencial, técnico, externo ou outro.

Localização

Atributo	Descrição
Endereço	Endereço da localidade.
Cidade	Cidade
País	País
Descrição	Descrição da localidade.
Estado	Estado
CEP	Código postal da localidade.

Organização

Atributo	Descrição
Localização	Localização da organização.
Contato	Principal contato na organização.
Telefone principal	Número de telefone de contato.
Telefone alternativo	Número de telefone de contato.
Endereço de email	Email de contato.
Identificação da organização	Identificação da organização

Tipo de serviço	Tipo de serviço prestado pela organização
Descrição	Descrição da localidade.
Status	Status do relacionamento com a organização.

Cluster

Cluster

Atributo	Descrição
Data de ativação	Dia em que o recurso entrou em produção.
Data da última manutenção	Data em que foi realizada a última manutenção no recurso.
Endereço de rede	O endereço IP que o recurso utiliza.
Nome de rede	O nome utilizado pelo recurso para identificação na rede.
Versão do sistema operacional	Versão do sistema operacional que suporta o recurso.
Quorum	Nome do quorum utilizado pelo <i>cluster</i> .
Data de desativação	Dia em que o recurso foi desativado.
Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
Acordo de nível de serviço	Identificação do acordo de nível de serviço estabelecido que envolva o item de configuração.
IP virtual	Endereço de rede utilizado pelo <i>cluster</i> .

Recurso de cluster

Atributo	Descrição
Disco	Identificação do disco compartilhado pelo <i>cluster</i> .
Arquivo	Identificação de arquivo ou diretório compartilhado pelo <i>cluster</i> .
Tipo de grupo	Finalidade do <i>cluster</i> , podendo ser: alta disponibilidade de dados, aplicação ou recurso.
Ponto de montagem	Indicação do ponto de montagem de um recurso de disco do <i>cluster</i> .
Tipo de recurso	Classificação do recurso utilizado pelo <i>cluster</i> , como disco, nome de rede, endereço IP, quorum etc.

Grupo de recursos de cluster

Atributo	Descrição
Tipo de recurso	Classificação do recurso utilizado pelo <i>cluster</i> , como disco, nome de rede, endereço IP, quorum etc.

Métricas

A avaliação do processo de gerenciamento de configuração deve ser estabelecida por métricas cuja função seja definir a posição atual para comparar com valores futuros ou identificar tendências. Assim, as métricas inicialmente sugeridas são consideradas básicas para a avaliação do processo, não impedindo que a evolução da sua maturidade venha exigir a criação de um novo modelo de acompanhamento no futuro.

Portanto, as seguintes métricas do processo devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de itens de configuração registrados e separados por *status*;
- Quantidade de divergências descobertas;
- Tempo médio para a correção de inconsistências no SGC;
- Grau de conformidade do SGC indicado por auditorias.

Papéis

Os papéis aqui definidos devem ser desempenhados por pessoas relacionadas à estrutura hierárquica da organização, estabelecendo, assim, as condições necessárias para atingir os objetivos do processo de gerenciamento da configuração.

Gerente de Ativos e Configuração

- Realizar auditorias para verificar a conformidade dos dados do sistema de gerenciamento da configuração;
- Definir o escopo de atuação dos analistas de item de configuração;
- Coordenar os trabalhos dos analistas de item de configuração;
- Investigar divergências;
- Definir planos de ação para corrigir divergências;
- Prestar contas sobre as métricas do processo;
- Criar e publicar modelos lógicos de serviços, infraestrutura e sistemas;
- Participar do Comitê de Gestor de Serviços de TI;
- Prestar informações sobre o SGC, os itens de configuração e seus relacionamentos.

Analista de Item de Configuração

- Definir os novos itens de configuração e seus atributos do seu escopo;
- Registrar os itens de configuração no SGC;
- Administrar as ferramentas de coleta de informações;
- Coletar e registrar os atributos dos itens de configuração;
- Criar relacionamentos dos itens de configuração dentro do SGC;
- Definir os relacionamentos entre os itens de configuração de sistemas;
- Solicitar a criação ou alteração de itens de configuração e relacionamentos sob sua responsabilidade;
- Manter atualizados os itens de configuração sob sua responsabilidade.

Comitê Gestor de Serviços de TI

- Demandar auditorias externas para verificar a conformidade dos dados do sistema de gerenciamento da configuração;
- Definir aquisições para itens de configuração em *status* “Planejado”;

- Convocar reuniões periódicas para análise das métricas, metas e controles do processo;
- Definir e acordar metas de melhoria para o processo;
- Auxiliar o gerente de ativos e configuração nas ações de melhoria do processo;
- Realizar análises de maturidade do processo;
- Conduzir auditoria sobre os relatórios e informações fornecidos pelo gerente de configuração e ativos.

Matriz de responsabilidade dos itens de configuração

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultado sobre a atividade
I	Informado sobre a atividade

Itens de Configuração	Gerente de Ativos e Configuração	CORE	CIEP	CDES	CCOM	Comitê Gestor de Serviços de TI	Ciclo de vida
Microcomputador	A	R				I	1
Impressora	A	R				I	1
Servidor físico	A		R			I	1
Servidor lógico	A		R			I	2
Tablets	A	R				I	1
Smartphones	A	R				I	1
Webcam	A	R				I	1
Leitor de código de barras	A	R				I	1
Scanner	A	R				I	1
Telefone IP	A				R	I	1
Appliance MCU (unidade de controle multiponto)	A				R	I	1
Quadros elétricos	A		R			I	1
Cabeamento elétrico	A		R			I	1
Cabeamento lógico	A		R			I	1
Ar condicionado	A		R			I	1
Câmeras de monitoramento	A	R				I	1
UPS	A		R			I	1

Gerador	A		R			I	1
Equipamento de biometria	A	R	R			I	1
Array de discos	A		R			I	1
Switch SAN	A		R			I	1
HBA/CNA	A		R			I	1
Biblioteca de fitas	A		R			I	2
Mídias	A		R			I	1
Rede	A		R			I	2
Equipamento de rede	A		R			I	1
Circuito de dados	A		R			I	1
Aplicação	A	R	R	R		I	3/4
Servidor de aplicação	A		R			I	3
Componente de <i>software</i>	A			R		I	3/4
SGBD	A		R			I	3
Base de dados	A		R			I	4
Sistema operacional	A		R			I	3
Documento	A	R	R	R	R	I	5
Contrato	A	R	R	R	R	C/I	5
Acordo de nível de serviço	A	R	R	R	R	C/I	5
Certificado digital	A		R			I	8
Serviço	A	R	R	R	R	I	7
Contato	A	R	R	R	R	I	6
Localização	A	R	R	R	R	I	6
Organização	A	R	R	R	R	C/I	6
Cluster	A		R			I	2
Recurso de <i>cluster</i>	A		R			I	2
Grupo de recursos de <i>cluster</i>	A		R			I	2

Fluxo proposto

1. Gerenciamento e planejamento da configuração

Esta atividade consiste do planejamento e organização do processo. Devem ser definidos e revistos os seguintes itens:

- Classes e tipos de itens de configuração;
- Padrões de nomenclatura;
- Formas de etiquetagem;
- Tipos de relacionamento entre os itens de configuração;
- Associação das classes de itens de configuração com os diferentes analistas de item de configuração.

2. Identificação da configuração

Compreende as ações de definição dos itens de configuração, identificação, coleta e registro de atributos e a configuração dos seus relacionamentos. Preferencialmente essas ações devem ser executadas de forma automatizada, através de ferramentas ou agentes.

Todo novo item de configuração deve ser definido e registrado em seu *status* inicial. Todos os processos exigirão que o IC esteja registrado e no *status* adequado para realizar suas atividades.

O registro de um novo item de configuração é responsabilidade do analista de item de configuração. Todos os atributos e relacionamentos já conhecidos devem ser informados. Todavia, não há obrigatoriedade de preenchimento de atributos.

3. Controle da configuração

De forma a garantir a consistência do SGC, toda mudança aprovada e executada deve ser refletida nos itens de configuração e seus atributos. Assim como toda alteração em *status* de um item de configuração deve ser realizada através de uma requisição de mudança aprovada.

O analista de item de configuração deve acompanhar a conclusão de toda mudança, realizando as atualizações necessárias e o gerente de mudanças deve cobrar pelas evidências da atualização do SGC.

Essas evidências podem ser na forma de:

- Apresentação da linha de base e quadros instantâneos da configuração antes e depois da mudança;
- Apresentação de modelos lógicos dos itens de configuração afetados.

Essa atividade deve fazer parte da avaliação de mudanças.

4. Prestar informações sobre o SGC

O gerente de ativos e configuração deve atender a requisições de outros processos ou auditorias sobre:

- Respostas a respeito do *status* atual de um item de configuração e do seu histórico de quadros instantâneos;
- Criação de modelos lógicos de serviços ou da infraestrutura.

5. Verificação e auditoria

Auditorias devem ser realizadas periodicamente para averiguar a conformidade dos registros do SGC.

O escopo da auditoria deverá ser definido em reunião do Comitê Gestor de Serviços de TI.

Todas as divergências nos registros ou no processo que forem encontradas devem ser investigadas e corrigidas. É importante avaliar também o funcionamento da ferramenta.

As verificações ocorrem em quatro diferentes escopos e tempos, conforme a descrição na tabela abaixo.

Tempo	Escopo
Diário	Itens de configuração com agentes instalados ou ferramenta de gerenciamento. A verificação é feita automaticamente pelo SGC e divergências são registradas através da abertura de um chamado.
Bimestral	Verificação presencial dos atributos de uma amostragem dos itens de configuração.
Semestral	Verificação de itens de configuração sem agentes ou ferramentas de gerenciamento (foco em documentação impressa).
Anual	Verificação de todos os itens de configuração registrados no SGC (ver a possibilidade de fazer concomitante com a verificação de patrimônio).

Matriz de responsabilidade das atividades do processo

A seguinte matriz define as responsabilidades atribuídas a cada papel no fluxo de estruturação do processo de gestão de configuração, bem como o seu controle.

Atividade \ Papel	Gerente de Ativos e Configuração	Comitê Gestor de Serviços de TI	Analista de Item de Configuração	Demais Gerentes de Processos
Gerenciamento e planejamento da configuração	A/R		C	I
Identificação da configuração	A		R	
Controle da configuração	A		R	
Prestação de informações sobre o SGC	A/R		C	I
Verificação e auditoria	A/R	I	C	
Promoção de ações de melhoria no processo	A/R	R	C/I	
Prestação de contas sobre os resultados do processo	A/R	I	R/C	

Anexo II

(Art. 1º da Portaria GDG n. 528 de 8 de agosto de 2014.)

Processo de Gerenciamento de Mudanças

Conteúdo

Política do processo	34
Objetivos	34
Definições	34
Status - Ciclo de vida da mudança	34
Categorias	35
Formulário de requisições de mudança	36
Comitê Consultivo de Mudanças	38
Métricas	38
Papéis	38
Relacionamento entre RDM e outros registros	44
Fluxo do processo	40
Matriz de responsabilidade das atividades do processo	45

Política do processo

Objetivo

Assegurar que todas as requisições de mudança sejam registradas, analisadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas, documentadas e revisadas.

Definições

- Mudança: Qualquer alteração em um item de configuração que demande planejamento e aprovação de áreas técnicas e de negócio;
- Requisição de mudança (RDM): Formalização do pedido de execução de uma mudança;
- Plano de remediação: Conjunto de atividades que deverá ser executado caso a RDM falhe. Seu objetivo é restaurar os itens de configuração ao seu estado anterior ou a um estado funcional;
- Comitê Consultivo de Mudanças (CCM): Comitê formado por aprovadores de mudança convocados pelo gerente de mudanças para análise e aprovação de RDM em sua pauta;
- Comitê Consultivo de Mudanças Emergencial (CCME): Comitê formado por aprovadores de mudança convocados pelo gerente de mudanças para análise e aprovação de RDM emergencial em sua pauta.

Status - Ciclo de vida da mudança

Os seguintes *status* são assumidos por uma mudança durante seu ciclo de vida.

Em planejamento: A RDM está em planejamento e foi criada no Sistema de Gerenciamento de Serviço. Ela receberá uma identificação e não há restrição de preenchimento para sua gravação.

Em validação: Indica que o planejamento foi concluído e que a RDM está pronta para ser validada e aprovada. O Sistema de Gerenciamento de Serviço só aceitará RDM com o preenchimento de todos os campos, com exceção da justificativa de mudanças emergenciais, aprovações e anexos. Entretanto, caso a RDM seja categorizada como emergencial, o campo para justificar a emergência se torna obrigatório.

O registro da RDM deve passar pela análise do Gerenciamento de Mudança e dos aprovadores. Será verificado o preenchimento da RDM, se ela é repetição de outra RDM já em

aprovação, se foi recusada anteriormente ou se é impraticável. Nesses casos, ela será cancelada e retornada ao líder da mudança com a razão para a recusa.

O líder da mudança pode procurar os aprovadores individualmente, ou estes podem estar reunidos em comitê. Nesse ponto, alterações em atividades ou horários podem ser realizadas.

Aprovada: Significa que a RDM foi aceita e sua execução foi programada. A programação das mudanças deve ser publicada para a Central de Serviços e os usuários afetados.

Em execução: Significa que a RDM foi iniciada e as atividades estão sendo realizadas.

Executada: Indica que as atividades da RDM foram realizadas e a revisão pós-implantação pode ser feita. A revisão irá indicar a condição abaixo mais apropriada:

- Executada com sucesso: As atividades foram concluídas e o efeito desejado foi produzido;
- Executada com falha: Houve falha na execução de atividades ou o efeito desejado não foi alcançado, todavia não foi necessário executar o plano de remediação;
- Remediação executada: Além da falha, foi necessário executar as atividades de remediação.

Encerrada: A revisão pós-implantação foi concluída, lições aprendidas e demais registros foram armazenados e a mudança pode ser dada como encerrada.

Cancelada: A qualquer momento, a RDM pode ser cancelada por decisão do gerenciamento de mudança. O motivo de cancelamento deve ser registrado na RDM.

Abortada: A RDM já estava aprovada e teve o seu início cancelado por decisão do gerenciamento de mudança ou não ter sido iniciada no horário acordado.

Categorias

As mudanças poderão pertencer às seguintes categorias:

- Programada: Qualquer RDM registrada para ser iniciada com prazo superior a dois dias úteis. Caberá ao gerente de mudanças decidir se a RDM deverá ser submetida ao CCM ou se a aprovação pode ser feita com cada aprovador individualmente.
- Emergencial: Toda RDM que for registrada com prazo de início inferior a dois dias úteis será considerada emergencial. Caberá ao líder informar a razão para a emergência. O gerente de mudanças pode convocar o CCME para análise e aprovação da RDM.
- Padrão: Uma RDM padrão tem a finalidade de simplificar o processo de análise e aprovação das requisições. Ela já é pré-aprovada, por isso, para uma RDM tornar-se padrão, deve atender aos seguintes requisitos:
 - Ter sido executada com a revisão pós-implantação indicando sucesso, pelo menos cinco vezes;

- As atividades devem ser as mesmas e com tempo de execução semelhante;
- Não há risco de indisponibilidade;
- Todos os aprovadores e técnicos executores envolvidos devem aprovar a transformação da RDM em padrão;
- O modelo, quando inserido no Sistema de Gerenciamento do Serviço, deverá bloquear alterações nas atividades, permitindo apenas alteração no horário de execução e nos itens de configuração envolvidos.

Todas as RDMs receberão uma classificação, dependendo do impacto, horário e itens de configuração envolvidos. A classificação é importante para definir o nível de risco, aprovações necessárias e a priorização das RDMs.

A tabela a seguir apresenta as categorias em que uma RDM pode ser classificada de acordo com o impacto que a mudança provocará. Indica, também, as pessoas ou grupos envolvidos em sua aprovação e as áreas que devem ser informadas sobre a mudança para que os impactos na disponibilidade dos serviços sejam mínimos.

Categoria	Cenário	Aprovação	Informados
Padrão	Não há indisponibilidade do serviço. Atividades conhecidas e executadas com sucesso no passado.	Pré-aprovadas Apenas gestores técnicos envolvidos	Central de Serviço
Programada	Indisponibilidade parcial ou total de serviço dentro de janela pré-programada.	Gestores técnicos Gerente de Mudança	Central de Serviço Gestores de Negócio
Programada ou Emergencial	Indisponibilidade total de serviço fora de janela pré-programada	Gestores técnicos Gestores de Negócio Gerente de Mudança	Central de Serviço
Programada ou Emergencial	Indisponibilidade de vários serviços Impactos significativos para o Tribunal	Comitê Consultivo de Mudanças ou Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais	Central de Serviço

Formulário de Requisições de Mudança

O Sistema de Gerenciamento de Serviço provê um formulário para o registro de requisições de mudança. Esse formulário é o único meio aceito para o encaminhamento das requisições e através dele será possível realizar as análises, aprovações, planejamento, revisões e auditorias.

O formulário deve ser composto, no mínimo, dos seguintes campos:

- Identificação: Registro numérico que identifica de forma única a RDM. Será fornecido automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento do Serviço;
- Categoria da mudança: Campo preenchido automaticamente, baseando-se na data e hora de submissão da RDM e a data e hora de início. Esse campo é apenas informativo, não pode ser alterado;
- Requisitante: Pessoa que realizou uma solicitação que será executada por meio do processo de gerenciamento de mudanças;
- Líder de mudança: Pessoa responsável pelo planejamento e organização da mudança;
- Justificativa de mudança emergencial: No caso de uma mudança ser emergencial, o líder deve informar a natureza da emergência;
- Descrição da mudança: Um breve descritivo do que deverá ser alterado;
- Benefício esperado pela execução da mudança: Descrição do benefício que será obtido com a execução da mudança;
- Impactos causados pela não implantação: Explicação dos efeitos esperados em caso de rejeição ou adiamento da mudança;
- Itens de configuração envolvidos: Lista dos itens de configuração que serão alterados ou que serão afetados pela mudança;
- Serviços afetados: Lista elaborada a partir dos itens de configuração envolvidos, indicando quais ICs de serviços serão afetados pela mudança. O preenchimento deve ser automático pelo Sistema de Gerenciamento de Serviço;
- Indisponibilidade: Indicação de indisponibilidade dos itens de configuração relacionados;
- Data e hora da solicitação: Registro da data em que a RDM foi incluída na ferramenta de gerenciamento de serviços. É preenchido automaticamente;
- Data e hora de início: Indicação da data e hora de início;
- Data e hora de finalização: Indicação da data e hora prevista para finalização;
- Registros relacionados: Indicação dos chamados, problemas ou incidentes que estão relacionados com a mudança;
- Plano técnico - Lista ordenada de atividades com, no mínimo:
 - descrição das atividades;
 - indicação dos técnicos executores;
 - data e hora de início e fim da atividade.
- Plano de remediação: Tem a mesma estrutura do plano técnico, mas só deverá ser executado em caso de falha do plano técnico;
- Plano de verificação: Lista das atividades com a mesma estrutura do plano técnico que deverão ser desenvolvidas para verificar se o efeito desejado da mudança foi alcançado;
- Aprovações: Lista criada dos aprovadores e a indicação de sua autorização ou rejeição. O preenchimento deve ser automático pelo gerenciamento de serviço, a partir dos itens de configuração relacionados;
- Revisão pós-implantação: Declaração sobre se o plano técnico alcançou o objetivo da mudança;

- Anexos: Espaço para a inclusão de arquivos com informações necessárias para a execução da mudança.

Comitê Consultivo de Mudanças

O Comitê Consultivo de Mudanças e o Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais têm o objetivo de apoiar o gerente de mudanças na análise e aprovação das RDMs encaminhadas. A composição do comitê pode variar, dependendo da convocação realizada. Entretanto, faz-se sempre necessária a presença dos seguintes pessoas:

- gerente de mudanças;
- supervisor da central de serviços;
- gerente de nível de serviço;
- presidente do Comitê de Gestão de Serviços de TI.

Métricas

As seguintes métricas devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de RDMs, separadas por *status*, mensalmente;
- Total de RDMs executadas com falha e com sucesso;
- Total de RDMs por categoria;
- Quantidade de mudanças executadas e não aprovadas no mês;
- Quantidade de incidentes originados por RDM.

Papéis

Gerente de Mudanças

- Promover o uso correto do processo dentro do STJ;
- Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
- Representar o processo no relacionamento da STI com o STJ e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de chamados para o STJ;
- Reportar as metas alcançadas pelo processo;
- Promover ações de melhoria no processo;
- Avaliar e autorizar todas as RDM registradas;
- Analisar os riscos e priorizar as RDM;
- Analisar a revisão pós-implantação das RDM;
- Realizar o encerramento das RDM, verificando o seu efeito, evidências e reflexos no Sistema de Gerenciamento da Configuração;
- Definir o calendário de janelas pré-programadas de mudanças;
- Gerenciar a fila de atendimento de mudanças;

- Convocar e presidir os CCM e CCME;
- Divulgar a programação das mudanças;
- Comunicar as ações e impactos esperados das mudanças programadas.

Comitê Consultivo de Mudanças

- Analisar os riscos e custos das mudanças programadas;
- Definir o agendamento das mudanças programadas;
- Autorizar as RDMs;

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais

- Analisar os riscos e custos das mudanças emergenciais;
- Autorizar as RDMs emergenciais.

Comitê Gestor de Serviços de TI

- Convocar reuniões periódicas para análise das métricas, metas e controles do processo;
- Definir e acordar metas de melhoria para o processo;
- Apoiar o gerente de mudanças nas ações de melhoria do processo;
- Realizar análises de maturidade do processo;
- Conduzir auditoria sobre os relatórios e informações fornecidos.

Líder da Mudança

- Definir as atividades técnicas do plano técnico, do plano de remediação e do plano de validação da mudança;
- Explicitar os riscos e benefícios da RDM;
- Buscar as aprovações com os gestores;
- Realizar a revisão pós-implantação das RDMs;
- Atender aos chamados designados para criação de RDM;
- Coordenar a execução de RDMs autorizadas;
- Comunicar ao gerente de mudanças sobre o sucesso ou falha da mudança e a necessidade da execução do plano de remediação.

Técnico executor

- Realizar as atividades programadas;
- Comunicar ao líder de mudança a execução das atividades;

- Fornecer opinião técnica a respeito das atividades, riscos e viabilidade da RDM.

Requisitante da Mudança

- Informar as suas necessidades ao atendente de forma clara;
- Cooperar com o líder da mudança durante o planejamento da RDM;
- Fornecer as respostas necessárias para a validação dos efeitos da mudança.

Fluxo do processo

1. Registrar a RDM

Toda requisição de mudança deve ser formalmente registrada no Sistema de Gerenciamento do Serviço para receber o tratamento adequado. Quem realiza o registro da RDM é o líder da mudança e, caso a mudança tenha origem em um chamado, a pessoa que abriu o chamado é o requisitante da mudança.

No registro da RDM, ela recebe um número de identificação e passa ter o *status* “em planejamento”. Não há restrições para o preenchimento do formulário nesse ponto.

2. Submeter e categorizar a RDM

Quando o planejamento da RDM está concluído, cabe ao líder da mudança submetê-la à análise e aprovação. Nesse ponto, o Sistema de Gerenciamento do Serviço deverá categorizar a mudança como programada ou emergencial, baseando-se na data e hora para início das atividades.

Será obrigatório o preenchimento de todos os campos do formulário, com exceção das aprovações e anexos. A justificativa para mudança emergencial só será exigida, caso a RDM seja categorizada como emergencial.

O *status* da RDM muda para “em avaliação” e uma mensagem eletrônica deve ser enviada ao gerente de mudanças e para os aprovadores para avisar que uma nova RDM está pronta para avaliação.

3. Avaliar e autorizar a RDM

É responsabilidade do líder da mudança consultar e obter o aceite dos aprovadores relacionados na RDM, entretanto a aprovação final cabe ao gerente de mudanças. Deverão ser considerados para a aprovação da RDM todos os gestores com relacionamento do tipo “aprova” dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração com os serviços impactados. Na falta ou impossibilidade de contato com algum aprovador, o gerente de mudanças pode realizar a aprovação.

O gerente de mudanças também pode convocar o CCM, o CCME, qualquer gestor de serviço ou analista técnico para obter a opinião a respeito de riscos, benefícios e viabilidade da mudança.

As RDMs passarão a ter os *status* de “aprovada” somente após o registro de aceite de todos os aprovadores envolvidos na referida mudança.

4. Priorizar a RDM

No caso de conflito de agendamento para as RDM autorizadas, a priorização será uma decisão do gerente de mudanças, que pode consultar o CCM, CCME ou qualquer gestor técnico ou de negócio.

5. Publicar a programação das RDM

O gerente de mudanças deve comunicar aos usuários do STJ a programação das RDMs aprovadas. A comunicação deve ocorrer por diferentes meios:

- Disponibilizar a agenda geral de programação das RDMs na intranet;
- Enviar mensagem eletrônica para orientação, explicar as razões e atividades que serão realizadas, ou informar indisponibilidade de serviços críticos para o STJ.

6. Coordenar a execução da RDM

O líder da mudança realiza a coordenação da execução da RDM. Esse trabalho consiste em acompanhar as atividades técnicas, obter a opinião dos executores, acionar técnicos e comunicar-se com o gerente de mudanças e a Central de Serviços sobre o andamento do trabalho.

Quando o técnico executor iniciar as atividades da RDM, ele deve registrar o início no Sistema de Gerenciamento do Serviço e a RDM passa a ter o *status* “em execução”. Durante seu trabalho, ele deve comunicar ao líder quaisquer eventos não previstos que ocorrerem e alertá-lo se perceber que o prazo de execução não será cumprido.

7. Realizar a revisão pós-implantação

Ao concluir as atividades, o último técnico executor deve indicar que a RDM foi concluída e ela passa ao *status* de “executada”. O líder da mudança deve, então, executar o plano de validação. Esse plano tem o objetivo de determinar se os objetivos foram alcançados.

Deve-se verificar, também, se houve efeitos colaterais, como incidentes ou alarmes não previstos. Nesse caso, os incidentes devem tratados e relacionados com a RDM.

Assim, o líder da mudança tem um prazo de dois dias para escolher a condição mais apropriada para a RDM: “executada com sucesso”, “executada com falha”, “remediação executada”. Por fim, atualizar, se necessário, os itens de configuração envolvidos.

Caso o prazo tenha expirado, sem que uma revisão tenha sido concluída, tanto o líder da mudança como o gerente de mudanças recebem uma mensagem eletrônica alertando para a necessidade de concluir a revisão.

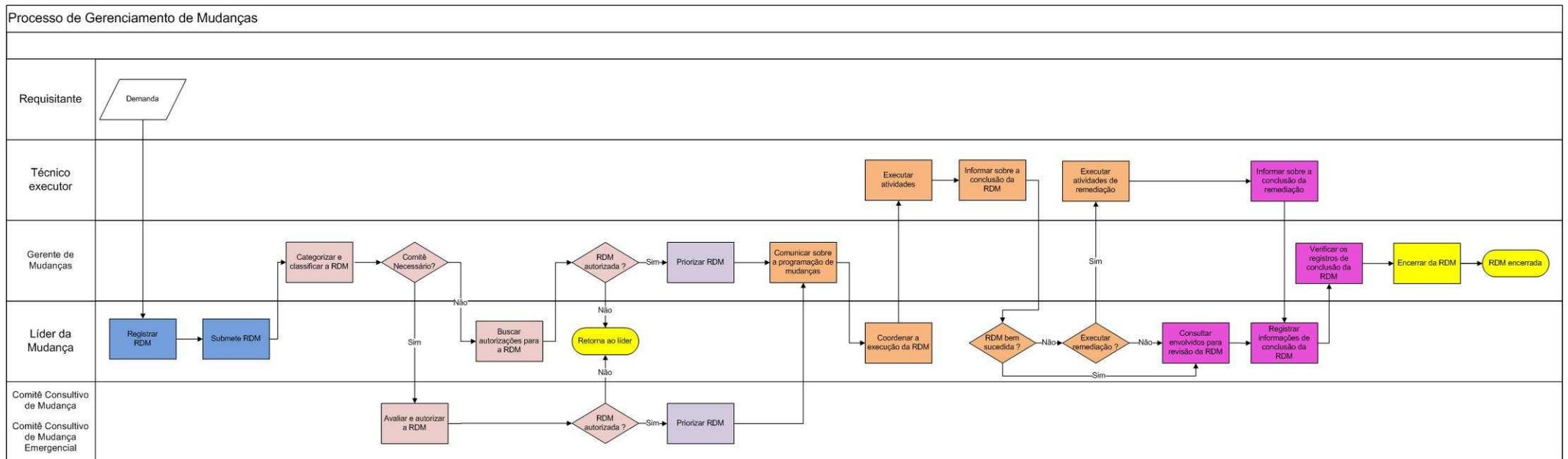
8. Encerrar a RDM

Depois que a RDM for concluída, com sucesso ou não, o gerente de mudanças deverá verificar se os seguintes registros estão relacionados com a RDM:

- Evidências da execução do plano técnico e do plano de validação;
- No caso do acionamento do plano de remediação, evidências de sua execução;
- Registro da satisfação do requisitante da mudança ou de usuários;
- Atualizações realizadas no Sistema de Gerenciamento da Configuração.

Estando o gerente de mudanças satisfeito, ele então encerra a RDM e ela recebe o *status* de “encerrada”. Caso contrário, ele pode solicitar a inclusão de mais informações ao líder.

O fluxo da mudança é representado na imagem abaixo:



Janela pré-programada de mudanças

Caberá ao gerente de mudanças negociar as janelas pré-programadas de manutenção nos serviços. As manutenções rotineiras ou programadas deverão, preferencialmente, utilizar essas datas para sua execução. O calendário aprovado e quaisquer alterações deverão ser comunicados ao STJ.

Atendimento de demandas por RDM

Todo chamado que necessitar de uma RDM para ser atendido deve ser encaminhado para uma fila específica de atendimento: mudanças. Essa fila de atendimento será organizada pelo gerente de mudança e os chamados serão atendidos pelos líderes de mudança.

Relacionamento entre RDM e outros registros

Toda RDM deve, obrigatoriamente, relacionar os itens de configuração que serão alterados ou impactados. Além disso, a RDM pode ser associada com registros de chamados, incidentes e problemas tanto antes como depois de sua execução.

Matriz de responsabilidade das atividades do processo

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultado sobre a atividade
I	Informado sobre a atividade

Papéis	Atividade	Gerente de Mudanças	Comitê Gestor de Serviços de TI	Comitê Consultivo de Mudanças	Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais	Técnico executor	Requisitante	Líder da Mudança
	Registrar RDM	A						R
	Categorizar e classificar a RDM	A/R						
	Avaliar e autorizar a RDM	A/R		R	R	C	C/I	C/I
	Priorizar a RDM	A/R		C	C			
	Coordenar a execução da RDM	I		I	I	C		A/R
	Realizar a revisão pós-implantação	I		C	C	C	R	A/R
	Encerrar a RDM	A/R		I	I	I		R
	Executar as atividades da RDM					A/R		I
	Promover ações de melhoria no processo	A/R	R					
	Reportar os resultados do processo	A/R	I					