

DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PORTARIA Nº 04, DE 28 DE Junho DE 2017

Institucionaliza as Instruções e Procedimentos para o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço nos Serviços e Ativos de Tecnologia da Informação, no âmbito do Ministério da Educação.

O DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso da sua competência que lhe foi delegada pela Portaria de nº 660, de 14 de agosto de 2012, publicada no Diário Oficial da União nº 157, Seção 2, de 14 de agosto de 2012.

RESOLVE:

Art. 1º - Institucionalizar as Instruções e Procedimentos para o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço nos Serviços e Ativos de Tecnologia da Informação, no âmbito do Ministério da Educação.

Art. 2º - O documento de institucionalização define as políticas do processo, papéis e responsabilidades, estabelece e define a matriz de decisão do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço, considerando a urgência e riscos envolvidos e estabelece os macrofluxos do processo.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - (*) Fica revogada a Portaria nº10 de 26/12/2014, Boletim de Serviço nº 51, publicada em 29/12/2014

LUIZ CARLOS DA SILVA RAMOS
Diretor de Tecnologia da Informação

**INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS
PARA O GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO NOS
SERVIÇOS E ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

SUMÁRIO

1. DESCRIÇÃO	04
2. OBJETIVO	04
3. PÚBLICO ALVO	04
4. ESCOPO	04
5. NÃO ESCOPO	04
6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	04
7. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	04
8. RETORNO E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	04
9. POLÍTICAS DO PROCESSO	05
9.1. Política nº 1 – Estabelecimento de uma equipe especializada no processo	05
9.1.1. Benefícios	05
9.1.2. Razão	05
9.2. Política nº 2 – Gestão do ciclo de vida e linha de base dos itens de configuração	05
9.2.1. Benefícios	05
9.2.2. Razão	06
9.3. Política nº 3 – Biblioteca de Mídia Definitiva	06
9.3.1. Benefícios	06
9.3.2. Razão	06
9.4. Política nº 4 - Definição de Modelo de Configuração	06
9.4.1. Benefícios	06
9.4.2. Razão	06
9.5. Política nº 5 – Verificação e auditoria	07
9.5.1. Benefícios	07
9.5.2. Razão	07
10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO	07
10.1. Dono do Processo	07
10.1.1. Perfil	07
10.1.2. Objetivos	07
10.1.3. Atividades	07
10.1.4. Responsabilidades	07
10.2. Gerente do processo	07
10.2.1. Perfil	07
10.2.2. Objetivos	08
10.2.3. Atividades	08
10.2.4. Responsabilidades	08
10.3. Dono do item de configuração	08
10.3.1. Perfil	08
10.3.2. Objetivos	08
10.3.3. Atividades	08
10.3.4. Responsabilidades	08
10.4. Gerente do item de configuração	08
10.4.1. Perfil	08
10.4.2. Objetivos	09
10.4.3. Atividades	09
10.4.4. Responsabilidades	09
10.5. Analista de configuração	09

10.5.1. Perfil	09
10.5.2. Objetivos	09
10.5.3. Atividades	09
10.5.4. Responsabilidades	09
10.6. Administrador do Sistema de Gerenciamento da Configuração (Ferramentas)	09
10.6.1. Perfil	09
10.6.2. Objetivos	10
10.6.3. Atividades	10
10.6.4. Responsabilidades	10
11. CLASSIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	10
11.1. Natureza	10
11.1.1. IC de Serviço	10
11.1.2. IC Organizacional	10
11.1.3. IC de Infraestrutura de TI	10
11.1.4. IC de Desenvolvimento	10
11.2. Classe	10
11.3. Tipo	11
11.4. Subtipo	11
12. ATRIBUTOS DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO	11
12.1. Atributos comuns a todos os itens de configuração	12
12.2. Atributos particulares de cada item de configuração	12
13. NOMENCLATURA DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO	21
14. CICLO DE VIDA DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO	22
14.1. Ciclo de vida da classe documentação	23
14.2. Ciclo de vida da classe hardware	23
14.3. Ciclo de vida da classe software	23
14.4. Ciclo de vida da classe localização	24
14.5. Ciclo de vida do tipo pessoas	24
14.6. Ciclo de vida do tipo serviços	24
15. RELACIONAMENTO ENTRE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	25
16. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)	26
17. MACROFLUXO DO PROCESSO	27
17.1. Macro fluxo do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço	28
18. ATIVIDADES DO PROCESSO	29
18.1. Registro de itens de configuração	29
18.2. Atualização do item de configuração	29
18.3. Definição de relacionamento entre itens de configuração	30
18.4. Verificação e Auditoria	30
19. INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	31
20. PRAZO DE REVISÃO	31
21. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO	31
22. VIGÊNCIA	31

**INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS
PARA O GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO NOS
SERVIÇOS E ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

1. DESCRIÇÃO

Este documento visa estabelecer, formalizar e tornar institucional as políticas, as instruções e os procedimentos para o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço nos serviços e ativos de Tecnologia da Informação – TI, no Ministério da Educação – MEC.

2. OBJETIVO

Controlar o ambiente tecnológico identificando, registrando, monitorando e auditando os ativos de serviço de forma efetiva durante todo o seu ciclo de vida, garantindo que os ativos suportem os requisitos de negócio e entreguem as informações consistentes para outros processos de gerenciamento de serviços, principalmente para o Gerenciamento de Mudança.

3. PÚBLICO ALVO

Agentes públicos lotados na Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI, do Ministério da Educação.

4. ESCOPO

O Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço tem como escopo principal gerir todos os itens de configuração e ativos de serviço que, de alguma forma, contribuem para o fornecimento de serviços de TI por parte do MEC para a sociedade brasileira.

5. NÃO ESCOPO

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

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ITIL – Information Technology Infrastructure Library
- ISO/IEC 20000
- COBIT 5 – Process Reference Guide
- RUP – Rational Unified Process
- SCRUM – Desenvolvimento de Software Ágil

7. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Todos os termos, definições e conceitos utilizados nesse documento estão em conformidade com o glossário oficial de Gerenciamento de Serviços de TI do MEC disponível no endereço:
http://portaldti.mec.gov.br/images/pdf/glossario_gsti.pdf

8. RETORNO E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

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

- Fornecer informações precisas sobre itens de configuração;
- Controlar efetivamente os itens de configuração;
- Padronizar os nomes dos códigos fontes;
- Realizar a gestão da configuração de software junto às fábricas prestadoras de serviço;
- Ajudar com o planejamento financeiro e as despesas operacionais;
- Contribuir para o planejamento da contingência e continuidade;
- Suportar o Gerenciamento de Mudança melhorando sua previsão e seu planejamento;
- Reduzir o uso de softwares não autorizados;
- Apoiar ao Gerenciamento de Problema e Gerenciamento de Incidente com informações sobre as ocorrências

relacionadas aos IC's.

9. POLÍTICAS DO PROCESSO

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

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

9.1. Política nº 1 – Estabelecimento de uma equipe especializada no processo

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

9.1.1. Benefícios

- Manter o processo de Gerenciamento de Configuração e a Biblioteca de Mídia Definitiva, com informações que representem a realidade dos itens de configuração;
- Buscar a eficiência e a efetividade do processo;
- Reduzir a carga das equipes operacionais, por realizarem um trabalho que não é de sua especialidade e competência.

9.1.2. Razão

- Manter a fidelidade das informações dos itens de configuração, minimizando riscos e impactos negativos para o negócio do MEC. A linha de base de configuração é fundamental no gerenciamento de serviços, pois é insumo para vários outros processos e precisa ser mantida com eficiência.

9.2. Política nº 2 - Gestão do ciclo de vida e linha de base dos itens de configuração

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

A definição da linha de base de todos os componentes selecionados de um serviço é o ponto de partida no controle dos ativos, portanto, deve ser implementada e controlada. Quaisquer alterações devem ser executadas respeitando os processos de gerenciamento de serviço. É obrigatório controlar quaisquer modificações físicas ou lógicas no IC ou interações entre eles.

A DTI deve possuir ferramentas adequadas e com a capacidade suficiente para suportar os controles de gestão do ciclo de vida de IC's e da linha de base de configuração dos serviços de TI.

9.2.1. Benefícios

- Habilitar os agentes do processo a reconhecerem em que ponto está o atendimento do evento;
- Fornecer informações corretas sobre um IC;
- Fornecer insumos para tomada de decisão nos processos de Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Cumprimento de Requisição e, principalmente, no Gerenciamento de Mudança;
- Possibilitar o rastreamento dos custos de um serviço de TI;
- Prever o impacto em um ou mais serviços de TI em caso de falha de um IC ou em um conjunto deles.

9.2.2. Razão

- Controlar quaisquer mudanças no IC, garantindo sua integridade;
- Proteger outros processos (Mudança, Liberação e Implantação, Problema e Incidente) que dependem de um controle efetivo dos ativos de TI para serem executados com sucesso, sem

- prejudicar a velocidade de implementação de correções e melhorias no ambiente de TI;
- Identificar o relacionamento entre os ativos de serviços e os itens de configuração, permitindo a rastreabilidade e a importância negocial dos itens de configuração diante dos serviços suportados.

9.3. Política nº 3 – Biblioteca de Mídia Definitiva

O armazenamento de versões definitivas e autorizadas de aplicativos e sistemas, licenças e documentação associada, são fundamentais e obrigatórias para o gerenciamento dos serviços de TI e outros itens de configuração. Assim, é importante alocar pessoas responsáveis que manterão esses registros atualizados com o real uso por parte do MEC.

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

9.3.1. Benefícios

- Usar de aplicativos seguros e homologados;
- Controlar dos aplicativos utilizados no parque tecnológico;
- Dar visibilidade ao impacto de atualizações ou novas aquisições.

9.3.2. Razão

- Monitorar e controlar a distribuição e o uso de aplicativos uma vez que os itens de configuração possuem garantias, manuais, procedimentos de manutenção e manuseio e versões finais de instalações de aplicativos que necessitam ser armazenadas e administradas com controles eficientes. Os gestores podem ser responsabilizados no uso de softwares não autorizados ou sem licença de uso.

9.4. Política nº 4 - Definição de Modelo de Configuração

O relacionamento dos itens de configuração deve ser registrado levando em consideração, além dos relacionamentos físicos, os serviços de TI suportados por eles. Na perspectiva de serviço como um item de configuração, a mesma prática deve ser adotada, registrando suas dependências e associações. Toda e qualquer solicitação de informações de itens de configuração devem ser direcionadas ao Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

Essas informações são necessárias para as interações deste processo com os processos de Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento de Capacidade, Cumprimento de Requisição, entre outros, e devem ser registradas e mantidas em um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC.

9.4.1. Benefícios

- Permitir o rastreamento e a visibilidade do impacto em caso de falha em um determinado item de configuração;
- Fornecer informações seguras sobre dependência ou associação entre ativos e serviços de TI;
- Ampliar a oportunidade de negócio, pois existe estabilidade dos serviços suportados pelos itens de configuração controlados pelo processo.

9.4.2. Razão

- Permitir a visualização de impacto e de risco ao negócio em caso de falhas dos itens de configuração, uma vez que esse modelo é fundamental para o sucesso de todos os outros processos de gerenciamento de serviços, pois é o dado bruto dos itens de configuração e seus relacionamentos.

9.5. Política nº 5 – Verificação e Auditoria

No Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço é importante auditar os itens de configuração. Deve

haver um procedimento formal para auditoria. Ao encontrar inconsistências, os responsáveis pelos respectivos itens de configuração devem ser notificados para tomar as devidas medidas corretivas.

9.5.1. Benefícios

- Reduzir as discrepâncias entre a linha de base e a situação real do ambiente tecnológico;
- Promover ações corretivas para o processo;
- Dar credibilidade ao processo.

9.5.2. Razão

- Verificar e auditar, apontando as falhas e as oportunidades de melhoria do processo, é fundamental para a eficiente representatividade da realidade dos ativos de serviço em sua linha de base. Todo o escopo (políticas e atividades) do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço necessita ter credibilidade, pois vários processos de gerenciamento de serviços interagem, de forma dependente, com este processo.

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

10.1. Dono do Processo

10.1.1. Perfil

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

Sugere-se que esse papel seja exercido por Servidor Público.

10.1.2. Objetivos

Garantir a sustentabilidade do processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço.

10.1.3. Atividades

- Apoiar as equipes envolvidas no processo;
- Planejar a implantação do processo;
- Identificar atividades ou etapas do processo que estão interferindo na velocidade exigida pelo negócio e propor melhorias;
- Identificar pontos de melhorias e promover mudanças na política;
- Promover as verificações e auditorias, tomando as providências, sempre que necessárias.

10.1.4. Responsabilidades

- Garantir recursos (materiais e humanos) para o processo;
- Defender a aplicação do processo e suas políticas;
- Planejar a implantação do processo.

10.2. Dono do Item de Configuração

10.2.1. Perfil

Servidor Público do MEC que detém o conhecimento negocial e a responsabilidade sobre os serviços de TI e outros itens de configuração utilizados e mantidos na instituição.

10.2.2. Objetivos

O dono do IC deve ser envolvido em quaisquer atividades que incidirão sobre seu ativo.

10.2.3. Atividades

- Apoiar na política e padrões para o gerenciamento de ativos;
- Acordar o escopo do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

- Apoiar a auditoria em seus itens de configuração;
- Acordar a identificação e convenção de nomes para os ativos de serviço;
- Supervisionar o IC em todo o seu ciclo de vida.

10.2.4. Responsabilidades

- Realizar análise nos relatórios enviados da Gerência de Configuração e Ativos de Serviço;
- Acompanhar a eficiência e a efetividade do processo de Gerenciamento de Ativos.

10.3. Gerente do Processo

10.3.1. Perfil

Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de operações de TI, preferencialmente, com certificação ITIL Expert ou certificação Intermediate – RCV.

Sugere-se que este papel seja atribuído a um Servidor Público, porém, pode ser desempenhado por colaboradores terceirizados, tendo em vista a natureza repetitiva e continuada das atividades.

10.3.2. Objetivos

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

10.3.3. Atividades

- Planejar a metodologia de população dos itens de configuração no processo de Gerenciamento de Configuração, definindo critérios de coleta de informações;
- Prover relatórios gerenciais de análise e de estado da configuração;
- Planejar a população da base de ativos de serviço;
- Participar assiduamente dos Comitês de Mudança;
- Elaborar as campanhas de comprometimento com o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço.

10.3.4. Responsabilidades

- Apoiar a auditoria de itens de configuração;
- Apoiar os demais papéis na execução de suas atividades e responsabilidades;
- Manter políticas e padrões para o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- Conscientizar todos os envolvidos da importância do processo.

10.4. Gerente de Configuração de Software

10.4.1. Perfil

Profissional com conhecimento das tecnologias e arquiteturas do ambiente de TI do MEC. Conhecedor do ciclo de vida dos itens de configuração. Ter visão apurada de desenvolvimento de sistemas com conhecimentos das boas práticas do ITIL, RUP, MPS.BR e CMMI.

10.4.2. Objetivos

Controlar todos os artefatos gerados pelos desenvolvedores dentro dos padrões do MEC e das boas práticas do mercado e adotadas pelo MEC, garantindo a gestão e a qualidade nas entregas.

10.4.3. Atividades

- Apoiar o desenvolvimento de software;
- Acompanhar o ciclo de vida do software;
- Assegurar que os padrões de nomenclaturas definidas nesta política sejam seguidos.
- Acompanhar e atuar, quando necessário, as RDM – registro de requisição de mudanças que deverão ser abertas para inserir o trabalho em produção;

- Manter as linhas de base atualizadas;
- Participar dos CCM – comitê de controle de mudanças referentes aos projetos do desenvolvimento.

10.4.4. Responsabilidades

- Assegurar que as mudanças em um software sejam feitas de modo controlado, permitindo a previsão do efeito da mesma em todo o sistema;
- Apoiar o Gerente de Processo nas auditorias de configuração de software;
- Manter controladas e coordenadas, as mudanças nos itens de configuração. *e apoiar para que sejam controlados;*
- Manter eficiência e efetividade no processo de gerenciamento de configuração de software;
- Manter os atributos mínimos para o controle, apoiando o MEC com a identificação dos itens de configuração dentro da política aprovada.

10.5. Gerente do Item de Configuração e Ativos de Serviço

10.5.1. Perfil

Profissional responsável pelos aspectos funcionais e operacionais de um determinado serviço. Deve ter profundo conhecimento sobre o funcionamento do serviço de TI e outros itens de configuração e, preferencialmente, com certificações técnicas e em fundamentos de ITIL.

10.5.2. Objetivos

Apoiar quaisquer atividades que incidirem sobre seu ativo.

10.5.3. Atividades

- Apoiar na política e padrões para o gerenciamento de ativos;
- Apoiar com o escopo do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- Apoiar a auditoria em seus itens de configuração;
- Executar atividades operacionais relacionadas ao item de configuração;
- Definir o escopo dos agentes de *discovery* da rede e monitorar seu funcionamento;
- Apoiar o dono do item de configuração, e os donos e gerentes de processo no provimento de informações operacionais do item de configuração.

10.5.4. Responsabilidades

- Trabalhar com os objetivos acordados para implementação das políticas, procedimentos e processo;
- Manter eficiência e efetividade no processo de Gerenciamento de Ativos;
- Definir o grau de controle necessário para o item de configuração alinhado com o dono do item de configuração e o gerente de configuração;
- Manter os atributos mínimos para o controle, e apoiar o MEC com a identificação dos itens de configuração dentro da política aprovada.

10.6. Analista de Configuração

10.6.1. Perfil

Profissional com conhecimentos técnicos das tecnologias e arquiteturas do ambiente de TI do MEC. Conhecedor do ciclo de vida dos itens de configuração e possuir visão apurada de infraestrutura e desenvolvimento de sistemas. Possuir a certificação ITIL Foundation.

10.6.2. Objetivos

Manter o Banco de Dados Gerenciamento de Configuração atualizado.

10.6.3. Atividades

- Cadastrar e alterar os IC's;
- Manter atualizados os atributos dos IC's, garantindo a linha de base da configuração;
- Participar assiduamente dos alinhamentos técnicos;
- Fornecer, sempre que solicitado, insumo para registros de mudança;
- Fornecer especificações dos IC's para serviços críticos;
- Garantir que todo IC possua um proprietário;
- Monitorar indicadores de desempenho dos IC's;
- Apoiar o gerente de processo e o gerente de configuração de software quando necessário para atuar junto aos itens de configuração.

10.6.4. Responsabilidades

- Garantir que os itens de configuração sejam registrados e controlados;
- Estabelecer a metodologia de população do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- Prover informações adequadas e precisas dos ativos para facilitar a análise de risco e o impacto de mudanças;
- Garantir que os itens de configuração sejam atualizados após a implementação de mudanças no ambiente afetado.

10.7. Administrador do Sistema de Gerenciamento da Configuração (Ferramentas)

10.7.1. Perfil

Profissional com conhecimentos técnicos das tecnologias e arquiteturas do ambiente de TI do MEC. Conhecedor da ferramenta e mecanismos de administração dos itens de configuração. Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.

10.7.2. Objetivos

Apoiar o processo com base nas melhores práticas de mercado e na qual a ferramenta foi desenvolvida para utilizar a ferramenta nos módulos de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço – GCAS.

10.7.3. Atividades

- Monitorar o escopo definido da rede e seu funcionamento;
- Dar suporte à ferramenta de GCAS, configurando-a conforme as necessidades tecnológicas do MEC;
- Fornece relatórios do estado da configuração.

10.7.4. Responsabilidades

- Manter a linha de base dos itens de configuração monitorando-a conforme a necessidade do negócio;
- Manter os agentes de discovery da rede operacionais e atuando conforme o escopo definido;
- Manter a disponibilidade de informações acessíveis para outros processos do gerenciamento de serviços.

11. CLASSIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Visando facilitar a identificação e classificação dos itens de configuração e seus relacionamentos fica estabelecida a seguinte estrutura de classificação de itens de configuração:

11.1. Natureza

Primeiro nível obrigatório de classificação de um IC. Permite uma visão macro de associação do IC com a estrutura organizacional do MEC. Ficam determinadas como escopo inicial dos itens de configuração.

11.1.1. IC de Serviço

São os serviços de TI que suportam os processos de negócio do MEC.

11.1.2. IC Organizacional

São ativos que suportam o processo administrativo do MEC relativos a pessoas, contratos, locais, entre outros. E tem relacionamentos com itens de configuração de Serviços, Infraestrutura e/ou Desenvolvimento.

11.1.3. IC de Infraestrutura de TI

São ativos que suportam tecnologicamente os serviços de TI e são mantidos pela CGI.

11.1.4. IC de Desenvolvimento

São soluções de sistemas que viabilizam os serviços de TI e são mantidos pela CGD.

11.2. Classe

Segundo nível obrigatório de classificação de um IC. Desse nível para os menores a visão é técnica e minimalista. Como escopo inicial dos itens de configuração, ficam determinadas as famílias:

- Documentação;
- Hardware;
- Localização;
- Software.

11.3. Tipo

Terceiro nível obrigatório de classificação de um IC. Ficam determinados como escopo inicial dos itens de configuração, os tipos:

- Aplicativos (Softwares comprados, prontos para o uso);
- Base de Dados;
- Cabeamento;
- Certificados Digitais;
- Contratos;
- Cluster;
- Discos;
- Dispositivos Móveis;
- Estações de Trabalho;
- Equipamentos de Rede;
- Impressoras;
- Localizações;
- Manuais;
- Memórias;
- Organizações;
- Periféricos;
- Placas de Rede;
- Prateleiras de Disco;
- Pessoas;
- Rack;
- Redes;
- Serviços;
- Servidores Físicos;
- Servidores Virtuais;
- Sistema (softwares desenvolvidos por demanda – pelo MEC ou fábrica de software);
- Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados – SGBD;
- Storage (Armazenamento);
- Volumes.

Comentado [1]: Usar essa descrição para aplicativos

Comentado [2]: Usar essa descrição para sistemas

11.4. Subtipo

Quarto e último nível de classificação de um IC. Não é obrigatório e é previsto para classificação de casos particulares e minuciosos. Possui livre criação desde que não haja conflito com níveis superiores. Não há escopo inicial de subtipos.

12. ATRIBUTOS DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO

Esse item tem o propósito de estabelecer um escopo mínimo de atributos que os itens de configuração devem possuir no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração. Assim, fica obrigatório o registro desses atributos. O Gerente do Processo pode determinar novos atributos de itens de configuração e incluí-los, como obrigatórios, no processo.

12.1. Atributos comuns a todos os itens de configuração

ATRIBUTO	DESCRIÇÃO
Identificador Único	Código de identificação único do item de configuração.
Nome	Nome do item de configuração.
Descrição	Campo de livre descrição do item de configuração.
Natureza	Primeiro nível obrigatório de classificação de um item de configuração. Permite uma visão macro de associação do item de configuração com a estrutura organizacional do MEC.
Fornecedor	Responsável pelo fornecimento do serviço. Pode ser qualquer organização, inclusive o próprio MEC.
Classe	Segundo nível obrigatório de classificação de um item de configuração.
Tipo	Terceiro nível obrigatório de classificação de um item de configuração que identifica o seu respectivo tipo.
Subtipo	Quarto e último nível de classificação de um item de configuração. Não é obrigatório e é previsto para classificação de casos particulares e minuciosos. Possui livre criação desde que não haja conflito com níveis superiores. Não há escopo inicial de subtipos.
Status	Etapa correspondente do ativo no ciclo de vida respectivo do item de configuração.
Versão	É um identificador de controle da versão do item de configuração. Exemplo: Versão do Documento, Firmware, Sistema Operacional, etc.
Documentos	Documentos associados. Exemplo: Manuais, Garantias, etc.
Data ativação	Data em que o item de configuração foi inserido do ambiente de TI.
Data desativação	Data em que o item de configuração foi retirado do ambiente de TI.
Dono do IC	Dono do item de configuração.
Contrato*	Identificação do contrato. Todos os IC's possuem contrato.

* O atributo é um item de configuração; é obrigatória a associação.

12.2. Atributos particulares de cada item de configuração

IC	ATRIBUTO	DESCRIÇÃO
APLICATIVOS	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
	Diretório de instalação	Localização da aplicação no servidor de arquivos.
	Departamento	Indicação do departamento ou fornecedor responsável pelo sistema.
	Versão instalada	Versão instalada nos ambientes
	Validade	Período da garantia - início e fim
BASE DE DADOS	Identificação da base de dados	Nome pelo qual a base de dados é acessada.
	Diretório de dados	Localização dos arquivos de dados no servidor de arquivos.
	Diretório de logs	Localização dos arquivos de log no servidor de arquivos.
	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
	Versão	Indicação da versão atual do sistema.
CABEAMENTO	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 de destino do cabo	Indicação do equipamento aonde chega o cabo.
	Porta destino de conexão	Indicação de 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.
CERTIFICADO DIGITAL	Validade	Tempo de duração do certificado.
	Tipo de certificado	Tipo do certificado.
CONTRATO	Identificador único	Código de identificação único do IC.
	Assinatura	Data de assinatura do contrato.
	Vigência	Data de vencimento do contrato.
	Contratada*	CNPJ da empresa contratada (Fornecedor).

	Termos Aditivos*	Termos aditivos do contrato.
	Modalidade da Licitação	Modalidade da licitação que originou a contratação.
	Processo	Número do Processo que originou a contratação.
	Objeto	Descrição do Objeto do contrato.
	Tipo de Contrato	Tipo do Contrato.
	UASG	Campo de seis dígitos que indica o código da UASG contratante.
	Valor Inicial	Valor inicial do contrato.
CLUSTER	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.
	Sistema Operacional	Nome e versão do Sistema Operacional que suporta o recurso.
	Quórum	Nome do quórum utilizado pelo <i>cluster</i> .
	Prioridade	Prioridade que o recurso tem para ser restaurado.
	IP virtual	Endereço de rede utilizado pelo <i>cluster</i> .
DISCO	Modelo	Modelo do disco.
	Tipo	Tipo do disco.
	Proteção	Tecnologia de proteção.
	Partições	Quantidade de partições do disco.
	Quantidade de controladoras	Quantidade de controladoras.
	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
DISPOSITIVO MÓVEL	Banda	Banda de operação.
	Tipo	Indicação do tipo de dispositivo móvel, podendo ser: Celular, Smartphone ou Tablet.
	Modelo	Modelo do dispositivo.
	Acessórios	Acessórios que acompanham o dispositivo.
	Capacidade	Capacidade de armazenamento do dispositivo.
	Plataforma	Plataforma de operação do dispositivo.
	IP	Endereço IP de rede.
	Marca	Marca da estação de trabalho.

ESTAÇÃO DE TRABALHO	Modelo	Modelo da estação de trabalho.
	Rede*	Rede que está conectada à estação de trabalho.
	IP	Endereço de rede.
	Disco	Tamanho do disco.
	Memória	Quantidade de memória instalada.
	Capacidade memória	Capacidade máxima de memória.
	Impressora*	Impressoras instaladas.
	Velocidade do processador	Velocidade do processador.
	Quantidade de núcleos	Total de núcleos do processador.
	Quantidade de Processador	Total de processadores.
EQUIPAMENTO DE REDE	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.
	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 modem.
	Quantidade de slots 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.
	Sistema Operacional	Indicação da versão do Sistema Operacional em uso.
	Protocolo de comunicação	Protocolo de comunicação em uso pelo equipamento.
	Protocolo de roteamento	Indicação do protocolo de roteamento usado.
Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).	
IMPRESSORA	Item de configuração*	Relação do manual com o respectivo IC.
	Modelo	Modelo da impressora.
	Contrato*	Identificação do contrato de manutenção ou suporte 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.
LOCALIZAÇÃO	Endereço	Endereço da localidade.
	Cidade	Cidade.
	País	País.
	Descrição	Descrição da localidade.
	Estado	Estado.
	CEP	Código de endereçamento postal da localidade.
	Edifício	Nome do prédio, se houver.
	Andar	Andar do prédio.
	Sala	Sala do prédio.
MANUAIS	Item de Configuração*	Relação do manual com o respectivo IC.
MEMÓRIAS	Capacidade	Quantidade (Gigabits) da memória.
	Tipo	Tipo da memória.
ORGANIZAÇÕES	CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.
	Endereço	Endereço da sede da organização.
	Cidade	Cidade da sede da organização.
	UF	UF da sede da organização.
	Representante*	Pessoa que é o contato na organização.
	Telefone	Telefone de contato da organização.
PERIFÉRICOS	Tipo	Indicação do tipo de dispositivo: Webcam, Leitor de código de barra, Scanner e Monitor.
	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
PLACAS DE REDE	Modelo	Modelo da placa de rede.
	Tipo	Tipo da placa.
	Marca	Marca da placa.
	Velocidade	Velocidade de Transferência.
	IPv4	IP atribuído.
	IPv6	IP atribuído.
	Modelo	Modelo da placa de rede.
PRATELEIRAS DE DISCO	Tipo de Gaveta	Tipo de gaveta.
	Módulo I/O	Módulo I/O.
	Capacidade	Capacidade do disco.
	Partições	Partições do disco.

	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
	Sobrenome	Sobrenome completo do usuário a ser criado.
	Nome do usuário	Nome do <i>login</i> do usuário. Por padrão utiliza-se o nome e o último sobrenome.
PESSOAS	Ramal / Telefone	Ramal utilizado pelo usuário durante o período de permanência.
	CPF	Número do cadastro de pessoa física – CPF do usuário.
	Departamento	Departamento em que o usuário ficará locado.
	Vínculo	Tipo de vínculo do usuário com o MEC.
	Organização	Tipo de organismo internacional que o usuário é ligado, quando existir.
	E-mail	E-mail disponibilizado pelo MEC para o usuário.
	Vencimento da conta	Período em que a conta de um prestador de serviço ficará ativa.
RACK	Capacidade	Capacidade de armazenamento do rack.
	Taxa de Ocupação	Quantidade ocupada até o momento.
	PDU	Quantidade de PDU's.
	Peso	Peso (kg) do rack vazio.
	Peso Total	Capacidade máxima em peso (kg).
	Dissipação de Calor	Se possui dissipação de calor.
	Carga	Tensão da energia elétrica.
	Potência	Potência em watts.
	Consumo	Consumo por hora.
REDE	IP Principal	IP Principal para gerenciamento de rede.
	VLAN*	Lista de VLAN's.
	Interfaces de Rede*	Lista de todas as interfaces de rede.
	MTU	MTU configurado para determinada VLAN.
	Flow Control	Flow Control (habilitado/desabilitado).
	Endereços IPv4/IPv6	<i>Hash</i> de endereços IP's.
	Máscara de Rede	Máscara da rede.
	Gateway Padrão	IP do dispositivo.
	Servidores DNS	Lista de servidores DNS.
	DNS Suffix	Sufixo DNS.
	NIS	NIS (habilitado/desabilitado).
	NetBIOS	NetBIOS (habilitado/desabilitado).

	Hosts Files	Hosts Files.
SERVIÇOS	Nome do serviço	Nome do serviço.
	Tipo de serviço	Tipo de serviço, podendo ser: Serviço de Negócio, Serviço de TI; Serviço de Apoio; ou Serviço Técnico.
	Descrição do serviço	Exposição resumida do que o serviço faz e como ele é útil para seus usuários e clientes.
	Objetivos do serviço	Declaração dos objetivos do serviço.
	Necessidades de negócio	Listagem das necessidades de negócio que o serviço atende.
	Resultados esperados	Listagem dos resultados esperados do serviço.
	Impactos da indisponibilidade	Descrição dos principais impactos que ocorrem em caso de indisponibilidade do serviço.
	Processos de negócio relacionados	Listagem dos processos de negócio que são apoiados pelo serviço.
	Partes interessadas	Pessoas que tem um interesse em uma organização, um projeto, um serviço de TI, etc. Podem estar interessadas nas atividades, metas, recursos ou entregáveis. As partes interessadas podem incluir clientes, parceiros, funcionários, acionistas, proprietários, etc. Veja também RPCI – Matriz de Atribuição de Responsabilidade.
	Objetivos estratégicos relacionados	Listagem dos objetivos estratégicos relacionados, podendo ser do Plano Estratégico Institucional, do Plano Estratégico de TI e do Plano Diretor de TI.
	Requisitos Negociais	Listagem dos requisitos negociais que devem ser atendidos pelo serviço.
	Requisitos Funcionais	Listagem dos requisitos funcionais que o serviço deve atender.
	Requisitos de Nível de serviço	Listagem dos requisitos de nível de serviço que o serviço deve atender.
	Riscos	Listagem dos riscos envolvidos na entrega e operação do serviço.
	Criticidade	Indicação do nível de criticidade do serviço. (Tipos: Baixo, Médio e Alto.)
	Padrão de atividade do negócio	Documento anexado que descreve o padrão de atividade do negócio.
	Estudo de viabilidade	Documentos anexados que detalham os diferentes estudos de viabilidade realizados.
	Projeto do serviço	Localização do repositório onde estão os arquivos do projeto do serviço.
	Meios de Solicitação	Telefone ou endereço de Internet/Intranet onde o cliente ou usuário pode contratar o serviço.
	Política de uso	Localização da política de uso.
FAQ	Localização da página de perguntas frequentes sobre o serviço.	

	Próximas manutenções	Indicação das mudanças já aprovadas e relacionadas com o serviço.
SERVIDORES FÍSICOS	Sistema Operacional	Sistema Operacional instalado na máquina.
	Fabricante	Fabricante do servidor.
	Modelo	Modelo do servidor.
	Sistemas*	Sistemas fornecidos pelo servidor.
	Discos*	Discos utilizados pelo servidor.
	Controladoras de Disco*	Controladoras de discos utilizadas no servidor.
	Memórias*	Relação de memórias utilizadas no servidor.
	Quantidade máxima de slots de rede	Quantidade total de slots de memória.
	Quantidade Interfaces de Rede Instaladas	Total de interfaces de rede instaladas no servidor.
	Placa de Redes*	Placas instaladas no servidor.
	Certificado Digital*	Certificado digital instalado no servidor.
	Versão da BIOS	Versão da BIOS da placa mãe do servidor.
	Quantidade	Quantidade de memória instalada.
	Capacidade Memória	Capacidade máxima de memória.
	Patrimônio	Número de patrimônio do MEC.
	Contrato*	Contrato que dá suporte ou garantia ao servidor.
	Localidade*	Localização física do servidor
	Velocidade do Processador	Velocidade do processador.
Quantidade de Núcleos	Total de núcleos do processador.	
Quantidade de Processadores	Total de Processadores.	
Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).	
SERVIDORES VIRTUAIS	Sistema Operacional*	Sistema Operacional instalado na máquina.
	Sistemas*	Sistemas fornecidos pelo servidor.
	Memórias*	Relação de memórias utilizadas no servidor.
	Quantidade Interfaces de Rede Instalada	Total de interfaces de rede instaladas no servidor.
	Certificado Digital*	Certificado Digital instalado no servidor.
	Versão da BIOS	Versão da BIOS da placa mãe do servidor.
	Patrimônio	Número de patrimônio do MEC.
	Contrato*	Contrato que dá suporte ou garantia ao servidor.

	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
SISTEMA	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
	Alta disponibilidade	Indicação se a aplicação possui mecanismos de alta disponibilidade.
	Diretório de instalação	Localização da aplicação no servidor de arquivos.
	Departamento	Indicação do departamento ou fornecedor responsável pelo sistema.
	Identificação da aplicação	SIGLA pela qual o sistema é conhecido.
	Responsável*	Pessoa responsável pelo sistema.
	Versão	Versão da aplicação em produção.
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE BANCO DE DADOS (SGDB)	Identificação da SGDB	Nome da instância do banco de dados.
	Tipo	Tipo do banco de dados, podendo ser: <i>Microsoft SQL Server, Oracle, MYSQL, DB2</i> ou outros.
	Data de instalação	Data de instalação da instância.
	Alta disponibilidade	Indicação dos mecanismos de alta disponibilidade, caso a aplicação os tenha.
	Diretório de instalação	Localização da aplicação no servidor de arquivos.
	Contrato	Identificação do contrato de queda, suporte ou garantia ao servidor.
	Ambiente	Ambiente de TI relativo ao seu momento no processo de liberação. (Teste, Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treino e Produção).
STORAGE (ARMAZENAMENTO)	Classificação	Classificação do <i>storage</i> .
	Capacidade de armazenamento	Quantidade total de armazenamento do <i>Storage</i> .
	Flash Cache	Flash Cache.
	Volumes*	Lista de volumes do <i>storage</i> .
VOLUMES	Security Style	Estilo de segurança (NTFS/UNIX).
	Aggregate	Qual Agregado está localizado.
	Capacidade	Capacidade do volume. (File System: size; Used e freed)
	Tipo de Dados	Tipo dos dados armazenados (<i>Logs/Database/Temp./Quórum/etc</i>).
	Descrição	Descrição do conteúdo do volume.
	<i>Backups</i>	Descrição da forma e tempo de retenção dos backups.

	Base de dados*	Bases de dados atendidas pelo volume.
	Sistemas*	Sistemas atendidos pelo volume.
	Servidores*	Servidores atendidos pelo volume.

Itens de configuração que são citados como atributos de outros itens (com o asterisco) e não são listados acima com atributos particulares, assumem os atributos comuns a todos os itens de configuração. Novos itens de configuração e atributos podem ser inseridos ou modificados mediante aprovação do processo de Gerenciamento de Mudança e/ou atualização deste documento.

13. NOMENCLATURA DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

A administração da nomenclatura do Item de Configuração (IC) deverá registrar e identificar o Item fisicamente no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – BDGC, conforme padronização a seguir.

O Padrão do Item de Configuração (IC) será formado na estrutura abaixo:

Tipo / Ambiente-Projeto / Equipamento-ferramenta / SO Recurso de tecnologia -Numeração = Nome do IC

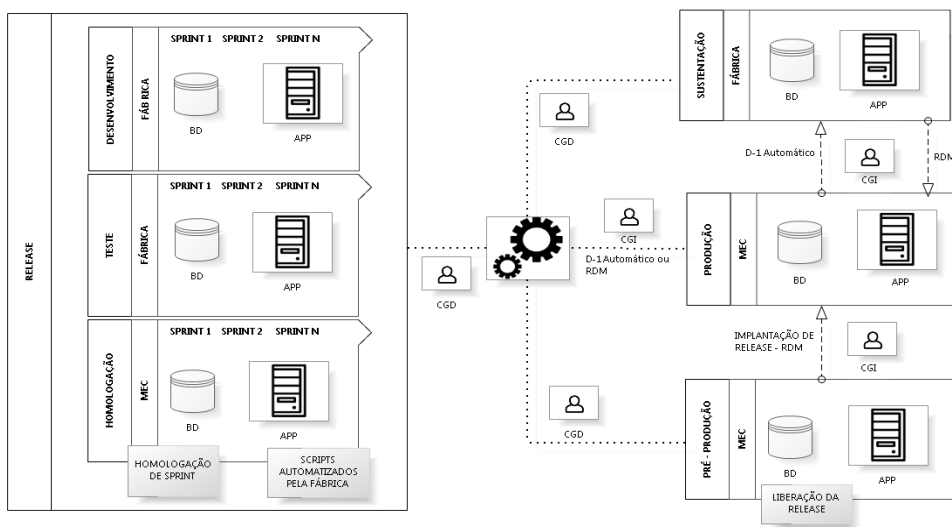
Toda composição do IC deve ser escrita em caixa baixa e separada por hífen (-), tanto nos *hosts* como nas ferramentas de monitoração e Domain Name System - DNS. As categorias apresentadas serão detalhadas a seguir.

13.1. DETALHAMENTO DA COMPOSIÇÃO DOS NOMES DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO

13.1.1. AMBIENTES

AMBIENTE 01	AMBIENTE 02	AMBIENTE 03	AMBIENTE 04	AMBIENTE 05	AMBIENTE 06
Teste tst	Desenvolvimento dsv	Homologação hmg	Sustentação sto	Treino trn	Produção

O ambiente 06 não foi representado por sigla e nem por carácter por se tratar do ambiente de produção; deve ser deixado em branco.



Ao ser solicitada a estrutura de ambientes, por padrão, devem ser criados os ambientes de produção, homologação e

desenvolvimento.

Quando houver o pedido de criação do ambiente fora do escopo padrão, solicitando possíveis ambientes já validados neste documento, esse deve ser previamente aprovado pelos donos do item de configuração, não sobrecarregando assim a infraestrutura do MEC.

A arquitetura dos ambientes deve estar padronizada de acordo com um procedimento operacional de Arquitetura Corporativa de Software.

13.1.2. PROJETO

O nome do Projeto será inserido conforme IC de Serviço cadastrado no CMDb, nos casos em que o IC servirá a mais de um projeto haverá um nome de identificação. Esse nome de identificação deve ser definido pelo dono do IC de infraestrutura.

Quando o IC for *switch*, *firewall* ou *storage*, no lugar do nome do projeto serão utilizadas as identificações abaixo:

TIPO DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO		Quando for (TIPO DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO) acrescentar a localização	
<i>Switch</i>	sw	Anexo I + andar (Exemplos)	ai
<i>Firewall</i>	fw		aai
<i>Storage</i>	stg	CNE	cne
Balanceador	blc		
Antivírus	av		
Antispam	aspm		
DDoS	ados		
IPS	ips		

13.1.3. RECURSO DE TECNOLOGIA

Os aplicativos desenvolvidos e utilizados pelo MEC utilizam recursos lógicos (S.O, etc) padrão de mercado. Esse aspecto facilita o levantamento das variáveis que podemos ter para a composição do nome do IC.

SISTEMA OPERACIONAL		SOFTWARE APLICATIVO		BANCO DE DADOS	
GNU/Linux	l	PHP	p	PostgreSQL	pg
Windows	w	Java Jboss	j	Oracle	or
		Java Tomcat	t	MySQL	my
		ASP (Dot NET)	n	EnterpriseDB	edb
				MS SQL Server	ms

Utilizaremos o complemento do recurso dedicado, ou seja, a definição de qual será a finalidade do equipamento, ou se ele será utilizado como servidor de aplicação ou banco de dados.

Recurso Dedicado Aplicação		Recurso Dedicado Banco de Dados		Recurso Dedicado servidor de Virtualização	
Application	a	Database	d	ESX	esx

13.1.4. NUMERAÇÃO

Numeração do host's.

EXEMPLOS DE NOMENCLATURA DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Exemplos dos nomes quando houver a criação do item de configuração utilizando ambiente, projeto, recursos lógicos e quantidade. (Físico ou Lógico de Infraestrutura)

o {presença-lap-01}

1 2 3 4

- 1- Ambiente
- 2- Projeto
- 3- SO. Recurso tecnologia Linux (l) Servidor de aplicação (a) e PHP (p)
- 4- Numeração

o {dsv-prouni-wdn-01}

1 2 3 4

- 1- Ambiente
- 2- Projeto
- 3- SO. Recurso tecnologia Windows (w) Servidor de banco de dados (d) e Linguagem ASP (n)
- 4- Numeração

o {hmg-sisu-ldo-01}

1 2 3 4

- 1- Ambiente
- 2- Projeto
- 3- SO. Recurso tecnologia Linux (l) servidor de Banco de Dados (d) e Oracle (o)
- 4- Numeração

o {dsv-prouni-laj-01}

1 2 3 4

- 1- Ambiente
- 2- Projeto
- 3- SO. Recurso tecnologia Linux (l) Servidor de aplicação (a) e Linguagem Jboss (j)
- 4- Numeração

o {dsv-wdms-01}

1 2 3

- 1- Ambiente
- 2- SO. Recurso tecnologia Windows (w) DataBase (d) e Tipo Banco de Dados(s)
- 3- Numeração

Itens de Configuração que servem mais de um ambiente: (Casos Específicos)

Switches.

o {sw-aii-2-01}

1 2 3

- 1- Tipo do Equipamento (sw)
- 2- Local Físico Anexo II – 2º andar – (aii-2)
- 3- Numeração

Storage.

o stg-01
1 2

1- Equipamento
2- Numeração

Firewall.

o fw-01
1 2

1- Equipamento
2- Numeração

14. PADRONIZAÇÃO DA CONFIGURAÇÃO DE SOFTWARE

O Gerenciamento de Configuração de Software – GCS apoia os times de desenvolvimento e os gerentes de serviço da Coordenação Geral de Desenvolvimento (CGD). As principais atividades das gestão de configuração são realizar o controle de versão, acompanhar as mudanças de evolução e correção de código fonte e/ou dados de fundação do sistema e realizar auditoria no processo de gerenciamento de configuração, realizado pelos Fornecedores de Serviço de Desenvolvimento de Software – Fábrica de Software, de acordo com os padrões descritos no documento anexo¹.

Ao acionar o apoio da GCS, o Gerente do Serviço e o Gerente de Configuração de Software, deverão fornecer à área de GCS o Plano de Gerenciamento de Configuração – PGC, onde descreverá todas as atividades do gerenciamento de controle de configuração que serão executadas durante o ciclo de vida do sistema de acordo com a política estabelecida.

14.1.1. NOMENCLATURA PADRÃO DE VERSIONAMENTO DE CÓDIGO FONTE

14.1.1.1. BRANCH

A *branch* é adotado para controlar as alterações em versões estabilizadas, ou seja, utilizada para desenvolver o código e integrar os códigos quando desenvolvido por uma ou mais pessoas. Para melhor gestão de *branch* usaremos os seguintes tipos e definições:

14.1.1.2. TIPO DE BRANCHES

BI – Branch de Integração; O objetivo da branch de integração é minimizar os problemas nos merges de partes de código fonte criado por diferentes profissionais durante o desenvolvimento de uma release.

Sua identificação se dará pelo **ID** - identity da release em **construção** **Erro! Indicador não definido..**

Esse tipo de branch deve ser identificada conforme o padrão a seguir:

BI (SIGLA DA BRANCH DE INTEGRAÇÃO)_NÚMERO DO ID DA RELEASE DE SOLICITAÇÃO_ A VERSÃO DA TAG DE ORIGEM

EXEMPLOS DE BRANCH DE INTEGRAÇÃO

bi_500_1.0.0, onde: (sempre em minúsculo)

bi_sigla do tipo da branch;

500 é o número do ID da release que originou a solicitação;

1.0.0 é o versionamento da TAG de origem ou trunk.

BD – Branch de Desenvolvimento: A branch de desenvolvimento será utilizada para identificar cada etapa do trabalho de desenvolvimento de software para alcance ao objetivo final da release. Este tipo de brach também poderá ser utilizado para segmentação do trabalho por profissionais diferentes.

O GCS sugere a utilização de identificação da BD pelo ID da **demanda**.

Essa Branch deve ser identificada com o padrão a seguir:

¹ A padronização desse plano com as informações necessárias para atuação do GCS encontra-se no Boletim de Serviços nº 51 – Anexo 1 – Procedimento de Gerenciamento de Configuração de Software.

Comentado [DSSR3]: Glossário para não precisar escrever literalmente

Comentado [DSSR4]: Fazer referência à nota 1

Comentado [DSSR5]: Verificar existência disso no glossário DTI – deverá ser genérico

BD (SIGLA DO TIPO DA BRANCH) _ NÚMERO DO ID DA DEMANDA (SPRINT, TAREFA, HISTÓRIA) _BI (SIGLA DA BRANCH DE INTEGRAÇÃO DA RELEASE) _ NÚMERO DO ID DA RELEASE DA BRANCH DE INTEGRAÇÃO

EXEMPLOS DE BRANCH DE DESENVOLVIMENTO

bd_3000_bi_500, onde: (sempre em minúsculo)

bd sigla do tipo da branch;
3000 é o número do ID da demanda que está a atividade do desenvolvedor
bi sigla da branch de integração
500 é o número do ID da release da branch de integração.

BS – Branch de Sustentação; A Branch de Sustentação é a identificação do incidente ocorrido em um sistema no ambiente de produção.

Essa Branch deve ser identificada com o padrão a seguir:

BS (SIGLA DA BRANCH DE SUSTENTAÇÃO) _NÚMERO INCIDENTE_ A VERSÃO DA TAG DE ORIGEM

EXEMPLOS DE BRANCH DE SUSTENTAÇÃO

bs_600_1.0.0, onde: (sempre em minúsculo)

bs sigla do tipo da branch;
600 é o número do incidente;
1.0.0 é o versionamento da TAG de origem (versão de produção)

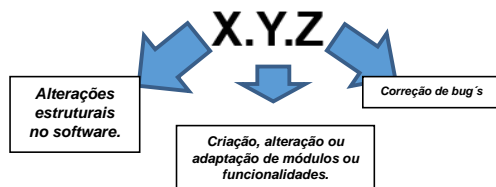
14.1.2. TAG

A TAG consiste na identificação da versão do item de configuração de software, em nosso padrão será realizado o versionamento final da TAG após a conclusão de todas as atividades no ID da Release na *branch* de integração. A seguir veremos algumas classificações para TAG:

14.1.2.1.1. VERSIONAMENTO X.Y.Z

O tipo de versionamento semântico “Semantic Versioning” (<http://semver.org/>) será adotado pelo MEC. Essa estrutura de versionamento é sugerida pelos projetos no modelo Apache Maven (<http://maven.apache.org>) quanto ao gerenciador de dependências do PHP Composer (<http://getcomposer.org>).

Abaixo, o esclarecimento da utilização do versionamento no MEC:



CLASSES DO VERSIONAMENTO	CLASSIFICAÇÃO DA DEMANDA
X	NOVO DESENVOLVIMENTO
Y	EVOLUTIVA
Z	CORRETIVA

14.1.2.2. NOMENCLATURA PADRÃO DA TAG

X.Y.Z **RELEASE CANDIDATE** OU **ALPHA**:xxx**TAG**v

Algumas observações precisam estar claras para seguir o padrão no versionamento.

1º Cenário: Quando uma release tiver apenas correção, o versionamento ocorrerá no eixo Z.

2º Cenário: Quando uma release tiver demandas de correção e de evolução do sistema independentemente da quantidade de demandas, o versionamento ocorrerá no eixo Y.

3º Cenário: Quando uma release tiver alteração estrutural no software, o versionamento ocorrerá no eixo X.

14.1.2.3. PADRÃO DE TAG COM RELEASE CANDIDATE

RC - Release Candidate: Se a release for totalmente atendida e a solicitação estiver completa com tudo que o demandante informou, utilizaremos o Release Candidate mais um número incremental, que será a identificação de que está pronta para passar por homologação e testes antes da produção. Ao serem anexados como evidência na RDM os testes do processo de liberação para produção, a TAG perde o Release Candidate.

v: na composição do versionamento para produção utilizaremos a letra v sempre em minúsculo antes da versão recebida em sua finalização.

No processo de desenvolvimento e testes a TAG irá receber o Release Candidate, quando a demanda estiver completa, com letras minúsculas em seguida receberá um incremental (sequência de números com três casas decimais, seguindo a ordem crescente das TAG's anteriores que estiverem na pasta) no final da nomenclatura da TAG.

EXEMPLOS

1.1.0_rc01

14.1.2.4. PADRÃO DE TAG COM ALPHA

ALPHA: Se a entrega do código for parcial, ou seja, a release não estiver pronta para entrar em produção e faltar algumas demandas, a TAG receberá o ALPHA em sua composição de versionamento mais o número incremental para identificação de que não estará disponível para produção ainda.

Observação: a TAG não irá para produção enquanto o pacote de demandas da release não for concluído.

EXEMPLOS

1.1.1_alpha01

14.1.2.5. PADRÃO DE TAG EM PRODUÇÃO

A TAG, após ser homologada e testada, receberá a identificação v antes do número do versionamento.

EXEMPLOS

v1.1.0

14.1.3 BRANCH MASTER

Quando utilizado o sistema GIT a *branch* principal do repositório onde o código fonte mais estável estará versionado. Essa *branch* deve representar o código que está em produção. A integração e a atualização nesse local ocorrem na entrega definitiva das especificações de requisitos e do código-fonte.

14.1.3. TRUNK

Quando utilizado o sistema SVN a pasta principal de trabalho onde os arquivos principais são controlados e gerenciados. Todos os documentos e códigos-fonte são integrados e atualizados nesta pasta. A integração e a atualização nesse local ocorrem na entrega definitiva das especificações de requisitos e do código-fonte. O padrão será a criação de três pastas: docs, fontes e *scripts*, todos os nomes com letras minúsculas.

15. CICLO DE VIDA DO ITEM DE CONFIGURAÇÃO

O ciclo de vida dos itens de configuração é identificado a partir das classes citadas neste documento, contudo, existem exceções que serão evidenciadas quando existir a especificação de um ciclo de vida para um tipo de IC, ou seja, não havendo a particularidade no tipo, o IC assume o ciclo de vida da sua respectiva classe.

Os ciclos de vida podem ser modificados a qualquer momento pelo gerente do processo, desde que os documentos sejam atualizados e aprovados pelo processo de Gerenciamento de Mudança.

15.1. Ciclo de vida da classe documentação

STATUS	DESCRIÇÃO
Pedido	Momento de registro do documento na BDGC. É o status inicial de todo IC da família documento.
Em processo de montagem	Depois de registrado, o documento estará em elaboração.
Implantado	Após a revisão, o documento será validado e disponível para consulta. Quando houver necessidade de revisão será apontado o motivo de status de cada processo.
Descartado	As informações foram consideradas ultrapassadas, ou não possui relacionamento com outros ativos, ou prescreveu o prazo legal.

15.2. Ciclo de vida da classe hardware

STATUS	DESCRIÇÃO
Pedido	Item de configuração que faz parte de uma demanda ou de um projeto em tempo de planejamento. É o status inicial de todo IC.
Reservado	O planejamento foi aprovado e deu-se início ao processo de compra.
Recebido	Aguardando solicitação para instalação e disponibilização na infraestrutura. O Item de Configuração pode se encontrar no status “armazenado”, nos seguintes casos: Após seu recebimento; Após a desativação do serviço de TI sem descarte do Item de Configuração.
Em Reparo	Encontra-se em testes ou homologação.

Implantado	Aprovado nos testes e liberado para implantação em produção.
Em Reparo	Não está operacional devido a mudanças autorizadas de natureza preventiva, corretiva, melhoria ou modificação de serviço.
Excluir	Foi retirado ou cancelado como parte de um serviço.
Descartado	Não mais voltará para o ambiente de produção.

15.3. Ciclo de vida da classe software – infraestrutura

STATUS	DESCRIÇÃO
Pedido	Item de configuração que faz parte de uma demanda ou de um projeto em tempo de planejamento. É o status inicial de todo IC.
Reservado	O planejamento foi aprovado e deu-se início ao processo de compra.
Em Processo de Montagem	Quando for disponibilizado para desenvolvimento de um serviço novo ou em alteração. Não se aplica a <i>softwares</i> de “prateleira” (<i>softwares</i> já desenvolvidos e prontos para venda).
Em Reparo	Encontra-se em testes ou homologação.
Implantado	Aprovado nos testes e liberado para implantação em produção.
Excluir	Foi retirado ou cancelado como parte de um serviço.
Descartado	Não mais voltará para o ambiente de produção.

15.4. Ciclo de vida da classe localização

STATUS	DESCRIÇÃO
Pedido	Item de Configuração que faz parte de uma demanda ou projeto em tempo de planejamento. É o <i>status</i> inicial de todo IC.
Reservado	O planejamento foi aprovado e deu-se início ao processo de liberação do espaço ou localização.
Implantado	Em atendimento de solicitação da localização, quando a mesma estiver disponível.

15.5. Ciclo de vida do tipo pessoas

STATUS	DESCRIÇÃO
Implantado	Quando uma pessoa for registrada na BDGC.
Excluir	A pessoa não faz parte do processo de Gerenciamento de Serviços do MEC.

15.6. Ciclo de vida do tipo serviços

O ciclo de vida do serviço tem a finalidade de registrar esses estágios por meios de *status*, que foram definidos e são controlados pela política do processo de Gerenciamento de Portfólio de Serviços.

16. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

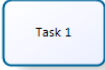





A matriz RACI abaixo documenta a relação existente entre as atividades e os papéis do processo:

ATIVIDADES	PAPÉIS						
	Dono do Processo	Dono do Item de Configuração	Gerente do Processo	Gerente do Item de Configuração e Ativos	Gerente de Configuração de Software	Analista de Configuração	Administrador do Sistema de Gerenciamento de Configuração
Gerenciamento e Planejamento	A	C/I	R	C/I	C/I	C/I	I
Registro de IC		I	C/I	I		A	R
Atualização de IC		R	A	I			
Definição de relacionamentos de IC		C	C/I	C		A	R
Verificação e auditoria	A	C	C	I		R	C
Relatórios e contabilização	A/I	C	I	C		C	R
Gerenciamento do ciclo de vida do software CGD	C	A/I	C		R	I	
Controle de versão do software	I	A/I	I		R		
Administração do Sistema de Gerenciamento de Configuração	I	C	A				R
Promoção de melhorias e adaptações no processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço	A	C	R	C	A	C	I

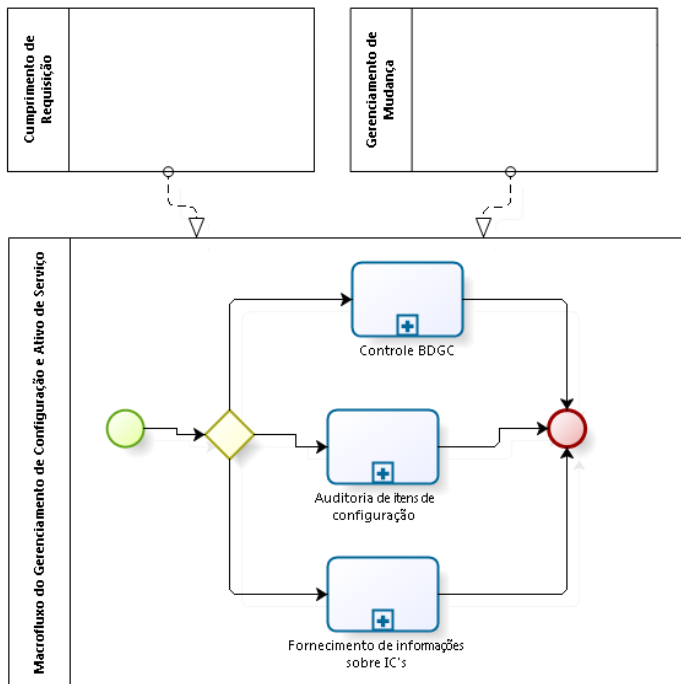
Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

17. MACROFLUXO DO PROCESSO

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

ELEMENTO	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
Atividade		<ul style="list-style-type: none">Representam atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executadas;Consumem recursos, exigem gerenciamento, tempo e atenção.
Evento		<ul style="list-style-type: none">Ativam funções/atividades;São ativados por resultado das funções/atividades;Representam os estados e/ou marcos que o processo alcança;Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade;Não consome tempo nem recursos por si só.
Interface com outros processos		<ul style="list-style-type: none">Servem para indicar a ligação entre dois processos;Devem ser usadas para processos do mesmo nível.
Início e fim do processo		<ul style="list-style-type: none">Marca o início ou o fim do processo.
Decisão		<ul style="list-style-type: none">Determina um momento de tomada de decisão;Muda a sequência de acontecimentos do processo.
Gateway Exclusivo baseado em Eventos		<ul style="list-style-type: none">Representa um ponto do processo em que a decisão será tomada com base em um evento.

17.1. Macrofluxo do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço



17.1.1. Início do Processo

Objetivo:	Iniciar o macrofluxo do processo e os subprocessos do Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço
Início:	Os gatilhos para o processo são realizados principalmente pelo processo de Gerenciamento de Mudança e cumprimento de requisição.
Entradas:	Registro de mudança e/ou requisição de serviços realizados.
Saídas:	Start dos subprocessos
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Não existem tarefas a serem executadas.
Resultado da Atividade:	Subprocessos iniciados.

17.1.2. Controle do BDGC

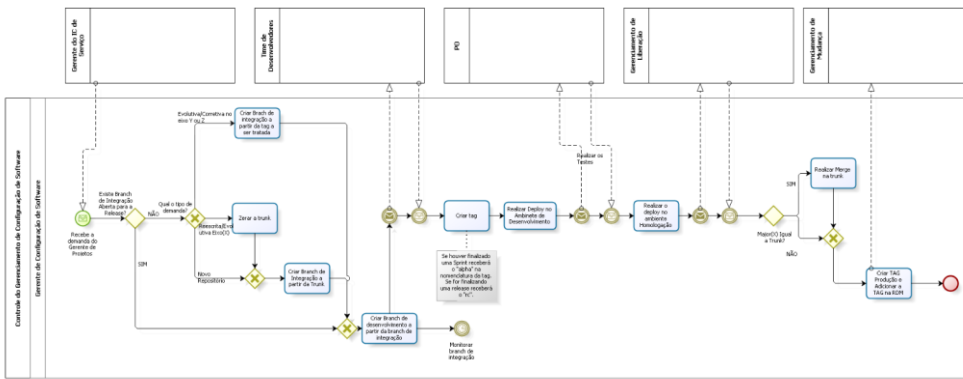
Objetivo:	O Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração deve sempre estar atualizado para condutas dos processos, rastreabilidade dos itens de configuração, dados de atributos e ainda tomada de decisões do dono do
------------------	---

	processo.
Início:	Os gatilhos para criação, atualização e desativação do item de configuração são realizados pelo processo de mudança que está disponível para solicitação através do portal de serviços, selecionando item de configuração. Esse serviço gera uma mudança pré-aprovada e deverá ser controlado pela GCAS.
Entradas:	Registro de mudança.
Saídas:	<i>BDGC atualizado</i>
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Quando for solicitada a criação, alteração ou desativação, o gerenciamento de configuração e ativos de serviços possui tarefas específicas no <i>template</i> do formulário para tratamento da demanda solicitada.
Resultado da Atividade:	Gerenciamento do BDGC.

17.1.3. Auditoria dos itens de configuração

Objetivo:	Manter sob o controle as mudanças e as rastreabilidades dos itens de configuração.
Início:	O gerenciamento de configuração e ativos de serviço elabora um cronograma anual de auditorias para os itens de configuração que estão controlados pelo processo. Esse cronograma é alinhado com o dono do processo e entregue junto aos documentos com relatos técnicos das ações tomadas para as inconsistências encontradas.
Entradas:	Datas programadas no cronograma.
Saídas:	Resultado da auditoria e possíveis ações tomadas para inconsistências.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<p>Auditoria física: Na data programada o gerente de configuração e ativos de serviço agenda um acompanhamento aos analistas nas salas controladas pela infraestrutura ou fornecedores do MEC. O analista realiza a visita no dia e hora agendados e realiza a auditoria. Caso encontre inconsistências, é realizada uma reunião com os donos dos itens de configurações com inconsistências para que sejam tomadas as medidas cabíveis. Caso não sejam encontradas não conformidades é feito um relatório técnico e a atualização do dia em que os itens de configurações foram auditados.</p> <p>Auditoria lógica: Nas datas programadas os analistas ou o gerente do processo fazem o <i>discovery</i> nos itens de configurações escolhidos para verificar se houve mudanças não autorizadas. Se houver, aciona o gerente de mudança para tomada de decisão e descrição do ocorrido no relatório técnico. Caso não haja não conformidade, o relatório técnico é realizado com informações da auditoria, e nas duas situações os atributos dos itens de configuração devem ser atualizados.</p> <p>Auditoria de software: É comunicado previamente e agendado com o gerente de configuração de software das fábricas para checar as informações de padronização dos itens de configurações e vistoriar as atualizações das <i>baselines</i>. Após a auditoria, é realizado um relatório técnico e as medidas são tomadas junto com o gerente de serviço caso tenha sido encontradas inconsistências.</p>
Resultado da Atividade:	Manter sob o controle as mudanças realizadas e a utilização dos padrões descritos neste documento.

17.2. Macrofluxo – Controle de Configuração de Software



17.2.1. Início do processo

Objetivo:	Iniciar o macrofluxo para o gerenciamento da configuração de software.
Início:	Receber uma solicitação do gerente de projetos responsável pelo item de configuração de serviço de negócio.
Entradas:	Por e-mail ou por requisição no portal de serviços. Link: portaldeservicos.mec.gov.br
Saídas:	Ação que atende a requisição do serviço.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Receber e controlar as demandas da equipe.
Resultado da Atividade:	Análise para tomada de decisão e apoio ao gerente de projeto dono do IC de serviço.

17.2.2. Análise da requisição

Objetivo:	Analisar a requisição encaminhada pelo gerente de projeto.
Início:	Verificar se após a requisição do gerente de projeto responsável pelo IC de serviço existe <i>branch</i> de integração aberta para a release que foi sinalizada na requisição.
Entradas:	Se sim - Criar a <i>branch</i> de desenvolvimento a partir da <i>branch</i> de integração, monitorando se os padrões de nomenclatura de código estão sendo seguidos. Se não - Outra pergunta deve ser realizada para tomar a decisão correta em relação ao tipo da demanda.
Saídas:	Se sim - A <i>branch</i> será devidamente criada. Se não - Precisa ser analisado qual é o caminho a seguir.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Receber e controlar as demandas da equipe.
Resultado da	Análise para tomada de decisão e apoio ao gerente de projeto dono do IC de

Atividade:	serviço.
-------------------	----------

17.2.3. Identificação da demanda

Objetivo:	Analisar o tipo de demanda quando a análise anterior for negativa.
Início:	Avaliar qual é o tipo da demanda a ser tratada caso a análise da existência da <i>branch</i> de integração aberta da release tenha sido negativa.
Entradas:	Negativa da existência da <i>branch</i> de integração aberta para release.
Saídas:	Decisão da análise do tipo da demanda: Tipo Evolutiva / Corretiva no eixo Y e Z, Tipo reescrita/evolutiva eixo X e tipo novo repositório.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Decisão e análise do tipo da demanda que foi aberta para o gerenciamento de configuração de software.
Resultado da Atividade:	Para cada tipo há uma descrição para tratamento.

17.2.4. Tipo de demanda evolutiva/corretiva no eixo Y ou Z

Objetivo:	Ação para o tipo da demanda evolutiva/corretiva no eixo y ou z.
Início:	Executar a atividade quando selecionado o tipo da demanda evolutiva/corretiva no eixo y ou z.
Entradas:	Análise do tipo da demanda.
Saídas:	Criação da <i>branch</i> de integração.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Criação da <i>branch</i> de integração a partir da <i>tag</i> a ser tratada e informada na requisição.
Resultado da Atividade:	Criação e entrega da <i>branch</i> de integração ao time de desenvolvimento.

17.2.5. Tipo de demanda reescrita/evolutiva eixo x

Objetivo:	Ação para o tipo da demanda reescrita/evolutiva eixo x.
Início:	Executar a atividade quando o tipo da demanda selecionada for reescrita/evolutiva eixo x.
Entradas:	Análise do tipo da demanda.
Saídas:	Trunk zerada.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Zerar a trunk para execução da próxima atividade.
Resultado da Atividade:	Trunk zerada e encaminhada para o próximo estágio e tratamento da demanda.

17.2.6. Tipo da demanda novo repositório

Objetivo:	Ação para o tipo da demanda novo repositório.
Início:	Executar a atividade quando o tipo da demanda selecionado for novo repositório.
Entradas:	Análise do tipo da demanda quando for novo repositório e houver a conclusão do tratamento inicial do tipo da demanda reescrita/evolutiva eixo x for resolvida então é encaminhado para o passo de criação de <i>branch</i> de integração.

Saídas:	Criação da <i>branch</i> de integração.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Criação da <i>branch</i> de integração a partir da <i>trunk</i> .
Resultado da Atividade:	<i>Branch</i> de integração criada para que o desenvolvimento do sistema comece.

17.2.7. Criação da *branch* de desenvolvimento a partir da *branch* de integração

Objetivo:	Criar a <i>branch</i> de desenvolvimento para que o time responsável desenvolva o código fonte.
Início:	Após a criação da <i>branch</i> de integração.
Entradas:	Nova <i>branch</i> de integração.
Saídas:	<i>Branch</i> de desenvolvimento encaminhada ao time de desenvolvedores.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Criar <i>branch</i> de desenvolvimento a partir da <i>branch</i> de integração e disponibilizar para o time de desenvolvedores. Após a criação da <i>branch</i> de desenvolvimento, encaminhá-la ao time desenvolvedores. O gerente de configuração de software da fábrica deve monitorar os <i>merges</i> das <i>branch's</i> de desenvolvimento.
Resultado da Atividade:	<i>Branch</i> de desenvolvimento criada no padrão da política em vigor.

17.2.8. Criar *tag*

Objetivo:	Criar <i>tag</i> que percorrerá as atividades nos próximos ambientes antes de ir para a produção.
Início:	Após a solicitação do time de desenvolvedores para a criação de <i>tag</i> , sendo ela qualquer tipo do ciclo de vida da <i>tag</i> .
Entradas:	Solicitação do time dos desenvolvedores.
Saídas:	Criação da <i>tag</i> indicada na solicitação do time de desenvolvedores.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Se a solicitação de criação de <i>tag</i> for referente à finalização de uma sprint, será criada a <i>tag</i> alpha identificada no nome da <i>tag</i> . Se for uma finalização de release, a <i>tag</i> receberá em seu nome a sigla rc - release candidate.
Resultado da Atividade:	<i>Tag</i> para continuar o trabalho de código do sistema.

17.2.9. Realizar *deploy* no ambiente de homologação

Objetivo:	Realizar o <i>deploy</i> da <i>tag</i> no ambiente de homologação para que o processo de liberação atue e valide para <i>deploy</i> em produção junto a RDM.
Início:	Após a validação do PO.
Entradas:	Confirmação de que o sistema está de acordo com o solicitado na release.
Saídas:	<i>Deploy</i> no ambiente de homologação.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	Realizar o <i>deploy</i> no ambiente de homologação para liberar as atividades necessárias do processo e evitar erros no <i>deploy</i> em produção. O processo de liberação é o responsável em atuar junto a RDM aberta.
Resultado da	Disponibilidade do sistema no ambiente em homologação para atuação do

Atividade:	processo de liberação.
-------------------	------------------------

18. INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

Um indicador de desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo, medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação.

Abaixo, estão relacionados os indicadores de desempenho para o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço:

Indicadores Mensais:

- Índice de IC's sob o controle do processo GCAS e ativos de tecnologia (Inventariados);
- Índice de IC's de Serviço com o modelo de Configuração mapeado;

Indicadores por período pré-definido no processo:

- Índice de não conformidades resultantes de auditorias;
- Total de licenças:
 - o Quantidade de licenças homologadas que estão em uso no dia da extração do relatório.
 - o Quantidade de licenças não homologadas que estão em uso no dia da extração do relatório.

19. PRAZO DE REVISÃO

Este documento deve ser revisado anualmente a partir da data de sua publicação ou sempre que houver necessidade, por força de leis e regulamentos vigentes e/ou adaptações às necessidades de TI e de negócio.

20. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

A Área de Gerenciamento de Serviços é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deve ser registrada em nova versão e estar sob o controle do Gerenciamento da Mudança.

21. VIGÊNCIA

Este documento entra em vigor na data de sua publicação.