
 USO INTERNO	Tipo de Documento: Procedimento				
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação				
	Título do Documento: Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI				

Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
5. RESPONSABILIDADES	4
6. REGRAS BÁSICAS.....	9
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	26
8. ANEXOS.....	26
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	26

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	1 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

1. OBJETIVO

O propósito deste plano é apresentar as diretrizes utilizadas para o armazenamento, versionamento e nomenclatura dos componentes, permitindo fazer uma gestão controlada e repetitiva da infraestrutura de Tecnologia da Informação e nos Facilities do ambiente do Grupo da CPFL Energia, que é administrado através do contrato de Outsourcing, à medida que evoluem em todas as etapas da sua manutenção, mantendo a integridade dos itens sob controle.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.


2.2. Área

Colaboradores envolvidos na prestação de serviços, que tenham interface com o processo de Gestão de Configuração.

3. DEFINIÇÕES


Termo	Definição
Gestão de Disponibilidade	É o processo para otimizar a capacidade da infraestrutura de TI, serviços de apoio e organização para satisfazer os objetivos dos acordos de negócio.
Gestão de Capacidade	É responsável por garantir que a capacidade da infraestrutura de TI corresponde ao atual e a evolução das demandas do negócio na melhor e aceitável relação custo-benefício.
Gestão de Mudanças	É o processo de planejamento, programação, comunicação e execução de mudanças com sucesso. Gestão de Mudança proporciona um ambiente de mudança estruturada, consistente e mensurável.
Mudança	A adição, alteração ou remoção de IC's na infraestrutura de TI.
Comitê de Avaliação de Mudanças	Um grupo de pessoas que podem recomendar a gerência da mudança sobre a implementação das mesmas. Este comitê deverá ser composto por representantes de todas as áreas dentro de TI e os representantes das unidades de negócio.
Configuração de Baseline	O status acordado de uma configuração que pode ser aplicado a um IC. A configuração inicial pode representar a especificação de hardware do IC ou os componentes de software dentro de um IC. A variação do baseline de

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	2 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Termo	Definição
	configuração de um IC específico deve ser rastreável.
Gestão da Configuração	É o processo de definição, documentação, atualização de relatórios, armazenamento e controle de todos os IC's.
Item de Configuração	Componente de infraestrutura - ou um item, como uma RM associada a uma infraestrutura - isto é (ou deve ser) sob o controle da Gestão de Configuração. IC pode variar muito em complexidade, tamanho e tipo, a partir de um sistema inteiro (incluindo todo o hardware, software e documentação) para um único módulo ou um componente de hardware de menor importância.
Base de Dados da Gestão de Configuração	Um banco de dados que contém todos os detalhes relevantes de cada IC e identifica as relações importantes entre eles.
Sistema de Gestão de Configuração	Identificação de todas as ferramentas e bases de dados utilizadas para manter as informações sobre o IC relacionado a um serviço. A configuração do sistema de gestão inclui o CMDB.
Plano de Gestão de Configuração	Documento que estabelece os requisitos de gestão de configuração, aplicação, organização e procedimentos para a Gestão de configuração de uma conta específica ou serviço.
Gestão Financeira dos Serviços de TI	Este é o processo de controle e propriedade dos recursos monetários da organização. Isso pode incluir no orçamento, modelos de custos e de tarifação.
Gestão de Incidentes	Para restaurar o serviço acordado com o cliente o mais rapidamente possível, para minimizar o impacto negativo sobre os clientes.
Gestão de Serviços Continuados de TI	Continuidade do Serviço inclui o desenvolvimento, manutenção e avaliação dos planos para restaurar os sistemas do cliente após uma grande interrupção das operações.
Gestão de Problemas	Para minimizar a interrupção dos negócios pela identificação pró-ativa e análise da causa do incidente no serviço
Gestão de Release	O planejamento, design, construção, configuração e testes de hardware e software para criar um conjunto de componentes de release para um ambiente produtivo.
Requisição de Mudanças	Um registro dos detalhes de uma solicitação de mudança de qualquer IC da infraestrutura ou de procedimentos e itens associados à infraestrutura
Catálogo de Serviços	A lista de todos os serviços prestados, um resumo de suas características e detalhes dos clientes e mantenedores de cada um.
Acordo de Nível de Serviço	Um acordo escrito entre um prestador de serviço e o cliente que documenta os níveis de serviço acordados para um serviço.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	3 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Termo	Definição
Gestão de Níveis de Serviço	O processo de definição, consenso, documentação e Gestão dos níveis de serviços de TI que são necessários para os clientes e os custos justificados. Isto inclui Análise e revisão de SLA, Relatórios e Acordos de Nível Operacional (OLA).

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA


Atualmente a ferramenta utilizada para Gerenciamento de ICs das Equipes de Ambiente Distribuído, Unix, Banco de Dados Oracle e SQL é a Microsoft CRM Dynamics, disponibilizado pela CPFL. Para as demais Equipes, os registros são gerados e atualizados manualmente. O Baseline se encontra disponível na rede, no caminho abaixo:

\\calpssfs004\Escritorio Outsourcing\10_Gestao de Ativos\Baseline

5. RESPONSABILIDADES

Para o processo de Gestão de Configuração estão definidos os seguintes papéis, respectivas responsabilidades e representantes:


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	4 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Legenda															
R (Responsável) Pessoa que executa a tarefa															
A (Aprovador) Pessoa responsável por aprovar a tarefa															
C (Consultado) Pessoa prove input e output de informacoes (2 vias)															
I (Informado) Pessoa atualizada sobre os progressos															
Responsabilidades															
	Cliente	Gerente de Configuração	Configuração da Informação	Gerente de Segurança	Service Desk	Gerente de Release	Gerente de Serviços	Provedor de Serviços	Gerente de Mudanças	Proprietário da Mudança	Gerente de Incidente	Gerente de Requisição de Serviços	Gerente de Problemas	Gerente de Ativos	Arquiteto do Negócio
Planejamento de Configuração															
Definir Escopo e Proposta	C	A/R	C	C			C	C	C	I	C	C	C	C	I
Definir Estrutura dos Serviços, IC, atributos e mudança	C	A/R	I		C	C	R	C	C		C	C	C	C	R
Definir Atividades e Processos Padrão	C	A/R	C	C	C	C	I	C	C		C	C	C	C	R
Definir Relacionamento para gestão de outros serviços e processos	C	A/R	I	C	C	C	C	C	C	I	C	C	C	C	C
Definir Design do Sistema de Gestão da Configuração	I	R	I	I		I	I	I	C		C	C	C	C	A/R
Especificar Auditorias do CMDB	I	A/R	C		C		C	C	C		C	C	C	C	R
Definir Requerimentos de Segurança	R	R	C	A/R	C	C	C	C	C		C	C	C	C	R
Definir Housekeeping	I	A/R	C	C			C	I							R
Documentar o Plano de Gestão da Configuração	C	A/R	C	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Identificação da Configuração															
Estabelecer ambiente do CMDB	C	R	R	C	C		C	C	C		C	C	C	C	A/R
Documentar definição de dados e baselines		A	R			R	I	C	C		C	R	C	C	C
Identificar Itens e Classes de Configuração	C	A	R		C	C		C	C	C	C	C	C	C	C
Documentar Relacionamento de Dependências entre IC's		A	R		I		I	C	C	C	C	C	C	C	C
Integrar com Processo de Procurement	C	I	C		C		C	C	C	C		R		A/R	R
Controle da Configuração															
Implementar Serviço de controle da gestão		A/R	C		C	C	I	C	C	C	C	C	C	C	R
Atualização do Processo de Gestão de Serviços do CMDB		I	A/R		R	R		R	R	R	R	R	R	R	
Validar Atualizações do CMDB		I	A/R						C	R					
Registrar variações do baseline		I	A/R			R		I	C			I			C
Remover registros não-autorizados ou corrompidos		A	R					C	I	C	C				C
Avaliar o Controle de Gestão dos Serviços		A/R	C		C	C	I	C	C	C	C	C	C	C	
Configuração de Auditoria e Verificação															
Agendar Auditorias		A/R	C		C				C						R
Verificar existencia do IC		R	A/R		C	C		C	C		C			C	R
Verificar acuracidade do IC		I	A/R		C	C		C	C	C	C			C	C
Documentar Plano de Ações Corretivas		I	A/R					C	C	R	R				C
Executar Plano de Ações Corretivas		I	A/R		C	C	I	R	C	R	I			C	R
Status de Configuração															
Produção de Baseline e Relatorios de Restreabilidade		I	A/R		C	I	I	I	I					I	I
Produzir Relatórios de Status de IC		I	A/R	R	C	I	I	I	I	I		I		I	I
Produzir Relatórios de Processo de KPI		I	A/R	R	C	I	I	I	I		I	I		I	I


A Gestão dos Itens de Configuração envolve uma série de grupos e usuários:

Participantes	Descrição
Cliente	O cliente é um usuário de suporte. O termo exato pode variar de sistema para sistema, por exemplo, no Service Desk, o usuário pode ser conhecido como um contato.
Gerente de Configuração	Trabalha para acordar os objetivos globais com o Gerente de Serviços de TI; Implementa a organização de Políticas e Normas para a Gestão de Configuração. Propõe e acorda o escopo do processo de Gestão da Configuração, os itens que devem ser controlados, e as informações que serão gravadas; Desenvolve padrões de Gestão de Configuração, planos e procedimentos. Propõe e acorda os IC's a serem exclusivamente identificados com as convenções de nomenclatura A equipe garante cumprimento das normas de identificação dos IC's, ambientes, processos, ciclos de vida, documentação, versões, formatos, baselines, releases e modelos.

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI


Participantes	Descrição
	<p>Propõe e/ou acorda interfaces com Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças, Gestão de Problemas, Gestão de Releases, Gestão de Requisição de Serviços, Operações, Logística e Finanças e Funções Administrativas.</p> <p>Planeja e executa inserção de dados no CMDB;</p> <p>Gerencia e mantém o sistema de gestão de configuração, incluindo bibliotecas centrais, ferramentas, códigos comuns e dados;</p> <p>Assegura tarefas rotineiras regulares no sistema de Gestão de Configuração;</p> <p>Gerencia a atualização do CMDB a partir de dados operacionais de campo.</p> <p>Fornecer relatórios, incluindo relatórios de gestão, relatórios de análise de impacto e relatórios de status de configuração.</p> <p>Realiza auditorias de configuração para verificar se o inventário físico de TI é coerente com o sistema de Gestão da Configuração e inicia as ações corretivas necessárias.</p> <p>Fornecer assistência para auditar as atividades do grupo de gestão de configuração para aceitação e cumprimento da qualidade.</p> <p>Garante que a ação corretiva seja realizada</p>
Configuração da Informação	<p>O documentador de configuração é responsável pelo conteúdo do sistema de gestão de configuração, incluindo todas as cópias originais de software e documentação da IC, registrado com a gestão de configuração.</p> <p>As principais tarefas desta função são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Controlar a chegada, identificação, armazenamento e retirada de todos os itens suportados no IC; ▪ Fornecer informações sobre o status do IC; ▪ Numerar, gravar, armazenar e distribuir issues da Gestão de Configuração
Gerente de Segurança	<p>O Gestor de Segurança é responsável pela definição dos requisitos para o acesso, armazenamento e os níveis de controle que devem ser aplicados ao IC e dados de atributos, no escopo do sistema de Gestão de Configuração. Isto deverá estar em conformidade com o Cliente e Gerente de Serviços</p>
Service Desk	<p>A principal responsabilidade do Service Desk é prover um ponto único de contato para os clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recebimento de chamadas, ligação de primeiro nível; ▪ Gravação e monitoramento de incidentes e solicitações de serviços; ▪ Manter os clientes informados sobre o status da solicitação e do progresso; ▪ Fazer uma avaliação inicial das requisições, na tentativa de resolvê-las ou encaminhá-las para alguém que possa, com base nos níveis de serviço acordados; ▪ Acompanhamento e procedimentos em relação ao escalonamento do SLA; ▪ Gestão do ciclo de vida do pedido, incluindo o encerramento e verificação;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	6 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI


Participantes	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> Fornecer informações de gestão e recomendações para a melhoria dos serviços; Identificação de problemas.
Analista do Service Desk	<p>Este papel é responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registro de incidentes; Suporte inicial e classificação; Encaminhamento de requisições, quando os incidentes não são resolvidos durante o suporte inicial; Acompanhamento de status e progresso para a resolução de todos os incidentes abertos; Manter os usuários afetados informados sobre os progressos, escalando se necessário; Resolução e recuperação de incidentes não atribuídos; Resolução, confirmação e fechamento de incidentes
Gerente de Release	<p>Gestão do processo de release, que inclui o planejamento para a release, assegurando conclusão dos testes de aceitação dos usuários, verificando se o treinamento foi ministrado para os usuários afetados, se necessário, validar o plano de fallback, testes-piloto e execução da implantação completa da release.</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolve planos de release detalhados, coordena todas as equipes de projeto associadas com a um release, atua como ligação para uma gestão adequada. Forma uma equipe de release para gerir as atividades da release. Facilita a comunicação, garantindo que as releases são executadas de acordo com o cronograma aprovado, com integridade do sistema e manutenção de disponibilidade.
Gerente de Serviços	Gerente de Serviços é responsável por assegurar a prestação de serviço dando suporte ao cliente. Ele deve coordenar uma equipe que abrange todas as subscrições dos serviços.
Prestador de Serviços	O prestador de serviços é qualquer recurso atribuído à gestão de uma requisição de qualquer um dos processos de gestão de serviços, por exemplo, incidente, problema, mudança, etc
Gerente de Mudanças (Comitê)	<p>Responsável pelo processo de gestão da mudança e da principal ligação entre as áreas de outros processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Receber, registrar e atribuir uma prioridade, em colaboração com o iniciador (proprietário da mudança), para todos as RMs. Rejeitar qualquer RMs que sejam totalmente impraticáveis; Levantamento das RMs para a reunião do CAB, os issues, divulgação da agenda de RMs para os membros do CAB, antes das reuniões para permitir

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	7 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Participantes	Descrição
	<p>considerações prévias. Presidir as reuniões do CAB. Fazer a ATA;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Levar os termos de aceite preenchidos com as RMs realizadas na semana anterior, para providencia das assinaturas e arquivamento; ▪ Decidir quais pessoas vem em qual reunião, que começa com RMs específicas, dependendo da natureza da RM, o que deve ser mudado, as pessoas e áreas especializadas; ▪ Emissão e encaminhamento da agenda de mudanças para o Service Desk e prestadores de serviços; ▪ Estabelecer uma ligação com todas as partes necessárias para coordenar a mudança, construção, teste e implementação, em conformidade com os horários; ▪ Atualizar o documento controle de mudanças, com todo o progresso que ocorreu, incluindo quaisquer ações para corrigir problemas e / ou oportunidades de melhorias na qualidade do serviço; ▪ Examinar todas as RMs pendentes aguardando análise ou ação; ▪ Analisar os registros de alterações para determinar as tendências ou problemas aparentes que ocorram. Buscar retificação com as partes interessadas; ▪ Finalizar as RMs; ▪ Produção de relatórios gerenciais.
Proprietário da Mudança	<p>Responsável pela verificação de atributos de um IC realizado antes de uma mudança e atualização após a mudança ser realizada para manter a precisão.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manter os prestadores de serviços informados dos progressos realizados durante a implementação de uma mudança autorizada; ▪ Escalar tão logo ocorra qualquer problema que possa afetar o cronograma ou a implementação de uma mudança.
Gerente de Incidentes	<p>Responsável pelo processo de Gestão de Incidentes e da principal ligação entre as áreas de outros processos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Condução da eficiência e eficácia do processo de Gestão de Incidentes; ▪ Gerenciar o trabalho da equipe de suporte a incidentes (primeiro e segundo níveis); ▪ Acompanhamento da eficácia da Gestão de Incidentes e formulação de recomendações para a melhoria; ▪ Desenvolvimento e manutenção dos sistemas de Gestão de Incidentes; ▪ Produção de informações gerenciais.
Gerente de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desenvolver e manter o processo de controle do problema;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	8 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Participantes	Descrição
Problemas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestão da equipe de suporte a problemas; ▪ Alocação de recursos para suportar o esforço; ▪ Desenvolvimento e manutenção de problemas e sistemas de controle de erros; ▪ Revisão da eficiência e eficácia das atividades pró-ativas da Gestão de Problemas; ▪ Análise do sistema de Gestão de configuração para suportar a gestão pró-ativa de problemas; ▪ Coordenar e organizar as respostas a problemas graves; ▪ Produção de informações gerenciais.
Gerente de Ativos	O Gerente de Ativos tem a responsabilidade de garantir ao cliente que os valores repassados refletem não apenas uma visão exata e completa da infraestrutura, mas as variações identificadas, autorizadas e rastreadas com gastos adicionais minimizados através da reutilização de componentes, sempre que possível e praticável.
Arquiteto do Negócio	O Arquiteto de negócios identifica os elementos que compreendem a estrutura e as dependências dos serviços de suporte do cliente, a fim de representar os elementos dentro do CMDB e desempenhar um papel importante na criação da estrutura de divisão de serviços


6. REGRAS BÁSICAS

O Plano e o Sistema de Gestão de Configuração devem ser estruturados para apoiar os objetivos da gerência da configuração, que são:

- Suportar todos os ativos de TI, configurações e relações apoiadas pela DXC e seus serviços;
- Fornecer informações precisas sobre as configurações e documentação relacionada;
- Fornecer uma base sólida, acrescentando estrutura claramente definida e controles, para apoiar a execução bem-sucedida de outros processos de gestão de serviços do contrato, por exemplo, Incidentes, Problemas, Mudança, Riscos, Release, etc.
- Medir e registrar, na Gestão de Configuração, a integridade do sistema de gestão e cumprimento do processo.

6.1. Integração com outros Processo de Governança de TI


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	9 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

A Gestão de Configuração possui integração com os seguintes processos:

- **Gestão de Incidentes** – Necessita de correção dos incidentes para retornar o serviço o mais rapidamente possível. Informações do CMDB (Base de Dados do Gerenciamento de Configuração) podem estar relacionadas com o incidente e podem ser utilizadas pela Gestão de Incidentes para auxiliar no diagnóstico e resolução.
- **Gestão de Problemas** – É necessário conhecer todas as dependências de cada IC relacionado com o problema e vincular todos os problemas existentes e erros conhecidos incluídos na IC's. As relações e as dependências identificadas entre IC's no CMDB podem ajudar a determinar o impacto de um problema.
- **Gestão de Solicitação de Serviços** - Gera informações sobre os novos IC's ou os alterados, e mudanças na infraestrutura ou serviços, com base nas escolhas feitas pelos clientes a partir de um padrão de catálogo de serviços. Por exemplo, as contas de novo pedido do usuário ou implementação de uma nova área de trabalho. Solicitações de serviço irão resultar em uma atualização para o sistema de Gestão de Configuração.
- **Gestão da Mudança** – Para análise do impacto exato, necessita de dados sobre cada IC afetado pela mudança. Usando estes dados, a Gestão da Mudança assegura que as mudanças podem ser implementadas com o mínimo de interrupção dos serviços. Após uma alteração implementada, informações sobre novos IC's e/ou IC's modificados devem ser atualizados no sistema de Gestão de Configuração.
- **Gestão de Releases** – Tem uma visão holística de uma mudança para um serviço e garante que todos os dados pertinentes no âmbito do sistema de Gestão da Configuração sejam considerados. O foco da Gestão de Releases é a proteção do ambiente e os seus serviços através de procedimentos formais e verificação de novas versões que podem ser executadas sem problema.
- **Gestão de Níveis de Serviço** – Fornece informações sobre as características do serviço, as relações entre eles e a infraestrutura subjacente. A Gestão de Configuração exige documentação sobre os níveis de serviço acordados para aplicar aos IC's e serviços no CMDB.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	10 de 27


 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

- **Gestão do Conhecimento** – Gestão do Conhecimento é um repositório de documentos atualizados que apóia o "como eu faço", ou "como eu posso", com relação à implementação de uma correção, a execução de uma instrução de trabalho ou de um processo de baixo nível.
- **Gestão Financeira para Serviços de TI** - Gestão Financeira precisa identificar os serviços que estão sendo usados e a forma em que os serviços são cobrados de modo que eles possam ser cobrados em conformidade. A configuração do sistema oferece informações para apoiar as atividades de Gestão Financeira.
- **Gestão de Disponibilidade** – Usa a configuração do sistema de gestão para identificar IC's que contribuem para um serviço e determinar o nível de redundância e confiabilidade dos IC's identificados. Este dado permite a otimização do serviço com base em critérios acordados.
- **Gestão de Serviços Continuados de TI** – Usa as configurações de linhas de base do sistema de gestão de configuração para identificar as necessidades de recuperação de desastres. Precisa saber as configurações disponíveis em um back-up de localização especial para assegurar o fluxo contínuo de serviços aos usuários e clientes.
- **Gestão de Capacidades** – A fim de garantir a capacidade de processamento de TI com a capacidade envolvendo as demandas do negócio. As atividades de monitoramento e apuração garantem a regularização dos IC's que são alocados de forma eficaz. Os dados disponíveis no sistema de Gestão da Configuração contribuem para a avaliação dos componentes de TI em uso e os requisitos de capacidade futura.

6.2. Processo de Gestão de Configuração

O principal resultado do processo de Gestão de Configuração é corrente, preciso e abrangente de informações sobre todos os componentes dentro da infraestrutura, o apoio mais eficaz e eficiente da gestão de serviços

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	11 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.2.1. Requisitos e pré-requisitos

O processo de Gestão de Configuração irá descrever os sub-processos, atividades suportadas e requisitos associados, incluindo:

- Recursos e informações necessárias para criar com êxito um Plano de Gestão de Configuração;
- Informação para identificar de forma completa os IC's, a sua estrutura e dependências;
- Critérios de segurança em que os dados de configuração serão armazenados e quem deverá ter acesso aos dados;
- Controle de configuração incluído em outros serviços do processo;
- Relatórios de requisitos identificados;
- Auditoria e a verificação dos requisitos identificados;
- Sistema de Gestão da Configuração;
- Recursos para administrar o ambiente de configuração.


Os pré-requisitos do processo são:

- A avaliação dos procedimentos relacionados com a configuração / atividades atualmente em funcionamento;
- Análise de falhas para construir e alinhar com o processo global de Gestão de Configuração;
- A formação da equipe na Gestão de Configuração e procedimentos relacionados;
- A nomeação de um gestor de configuração

6.2.2. Entradas e Saídas do Processo de Gestão de Configuração

Entradas	
•	Informações sobre a estrutura da conta;
•	Estrutura de divisão no escopo dos serviços;
•	Informações sobre os componentes de TI existentes;
•	Identificação dos serviços críticos de negócios e as prioridades

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	12 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

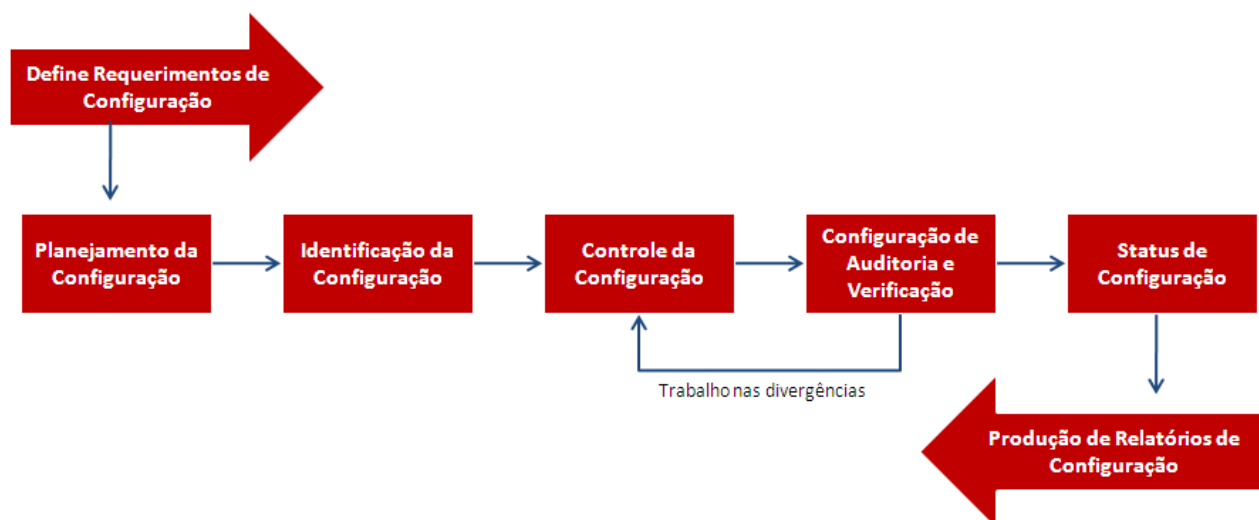
Saídas

- Plano de Gestão da Configuração aprovado e termo de aceite assinado;
- Registros novos e atualizados no sistema de Gestão de Configuração;
- Dados financeiros e relatórios;
- Relatórios de gestão, incluindo as medições e status.


6.2.3. Principais medidas de desempenho

- Plano de Gestão da Configuração documentado e assinado;
- Calendário de Revisão do Plano de Gestão da Configuração;
- Conformidade com o processo através da gestão dos serviços, como por exemplo:
 - Incidentes sobre os IC's não definidos no CMDB;
 - Atualizações do Sistema de Gestão de Configuração não concluídas com êxito na sequência das alterações;
 - Alterações identificadas não autorizadas.
- Calendário de Auditorias;
- Planos de ação corretiva de Auditoria;
- Componentes de TI detectados na utilização, não autorizados;
- Calendário de geração dos relatórios;
- Alinhamento global do processo de implantação no cliente e internamente na DXC

6.3. Fluxo do Processo



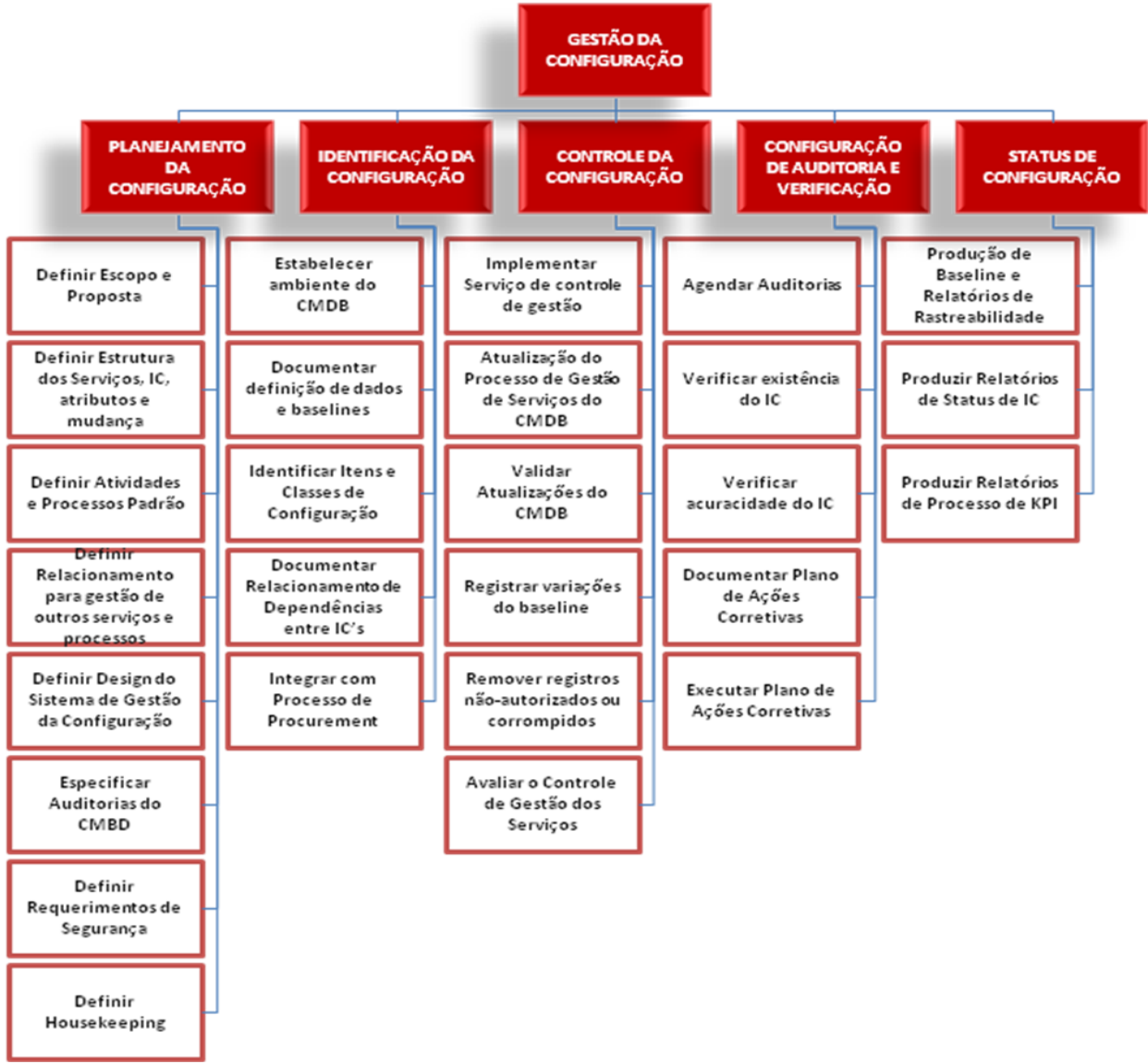
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	13 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI


O fluxograma acima fornece uma visão geral do processo de Gestão de Configuração. Identifica os diferentes sub-processos, começando com o planejamento da configuração e continuando com a identificação e controle dos IC's antes de sua auditoria e verificação. O processo termina com a notificação de status do IC.

6.3.1. Processo de Gestão de Configuração

O processo fornece uma decomposição funcional de atividades de alto nível dentro de cada sub-processo da Gestão de Configuração. Estes sub-processos são descritos com mais detalhe a seguir.




N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	14 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.3.2. Sub – Processos


Sub-Processo	Descrição
Planejamento da Configuração	<p>Esta atividade deve ser realizada antecedida de outras que façam referência a quaisquer atuais procedimentos e planos de Gestão de Configuração.</p> <p>A atividade de planejamento formaliza a introdução do processo e do Sistema de Gestão de Configuração. Por exemplo, o propósito, o escopo e o objetivo do Plano de Gestão de Configuração determinam qual IC estará sujeito a mudanças para controle de gestão, segurança e requisitos de armazenamento, papéis e responsabilidades (incluindo a propriedade de dados), as atividades do processo e procedimentos relacionamentos com outros processos, ferramentas e outras exigências de recurso.</p> <p>O grupo de Gestão da Configuração assegura que somente os dados da Gestão de Configuração necessários são tratados e que dados redundantes são arquivados ou eliminados em função das necessidades identificadas durante esta fase.</p> <p>As informações resultantes serão capturadas no Plano de Gestão de Configuração.</p> <p>Uma vez estabelecido, o plano será revisto e alterado em intervalos regulares.</p> <p>Áreas que podem influenciar na revisão do plano incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios inadequados de métricas de configuração ou outros processos de gerenciamento de serviços; • Novos serviços identificados como escopo; • Programa de Melhoria do Serviço (SIP); • Resoluções de Problemas.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	15 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Identificação da Configuração	<p>Identificação do sistema de Gestão da Configuração e do input de dados. Algumas das principais atividades incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar o ambiente de configuração; ▪ Documentar as estruturas dos IC's, atributos e propriedades; ▪ Implementar a configuração de regras de acesso a dados; <p>O registro de informação sobre IC, incluindo a propriedade, localização, relacionamentos, versões e identificadores únicos. Possíveis exemplos de IC identificáveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hardware; ▪ Softwares, incluindo sistemas operacionais; ▪ Softwares de negócio - aplicativos personalizados, bancos de dados, links; ▪ Pacotes - pacotes de produtos de prateleira e fora (<i>off-the-shelf</i>), produtos <i>standart</i> e produtos de base de dados; ▪ Configuração de Baseline; ▪ Documentação, por exemplo, sistemas e especificações de interface, licenças, contratos, acordos de manutenção, SLA's, alteração de documentos; ▪ Outros recursos, por exemplo, usuários, fornecedores; ▪ Processo de documentação relacionada, por exemplo, a outros serviços de gestão de processos, procedimentos, fluxos; ▪ Equipes de apoio, planos de escalonamento.
--------------------------------------	---

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	16 de 27


 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

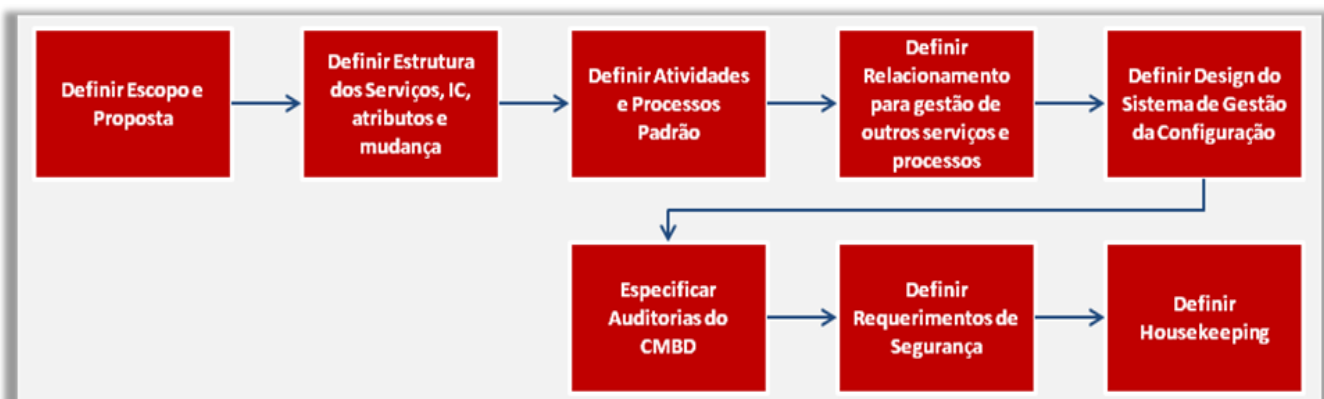
Controle de Configuração	<p>Apenas IC's autorizados e identificáveis são aceitos e registrados desde a entrada até a sua eliminação. Nenhum IC é adicionado, modificado, substituído ou removido sem a documentação adequada, por exemplo, aprovado por Requisição de Mudança, e atualizada a especificação. Todos os IC's estão sob o controle da gestão de mudança.</p> <p>O controle do sub-processo inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de todos os novos IC's e versões; ▪ Gestão de Baseline; ▪ Auditoria e verificação de atualizações de status; ▪ Cargas massivas/ atualizações do CMDB; ▪ Atualizações de status de relacionamento e dependência; ▪ Controle de licença; ▪ Incidentes, problemas, mudanças, release, conhecimento, controle do processo de solicitação de serviços e eventos; ▪ Atualização e arquivamento dos registros de configuração dos IC's retirados / desativados; ▪ Proteção da integridade das configurações.
Configuração de Auditoria e Verificação	<p>Auditorias periódicas de verificação de configuração em que o CMDB é consistente com o estado físico de todos os IC's, verificando a precisão e certificando-se que versões autorizadas dos IC's existem e estão em uso no ambiente produtivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisões, auditorias e verificação dos dados reportados nos IC's; ▪ Verificação de que estão corretamente registrados no CMDB; ▪ Verificação e liberação de documentação de configuração antes e após as alterações feitas para o ambiente produtivo.
Status de Configuração	<p>Elabora relatórios sobre todos os dados atuais e históricos associados a cada IC durante todo o seu ciclo de vida. Permite alterações dos IC's e controle de seus registros com status diferentes, por exemplo, encomendado, recebido, em teste, produtivo, em reparo, retirado ou eliminado, etc.</p>

6.4. Gestão de Configuração – Descrições detalhadas

6.4.1. Descrição da Atividade do Processo – Planejamento da Configuração

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	17 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI



6.4.1.1. Definir Escopo e Propósito

O Plano de Gestão de Configuração deve descrever o escopo e a finalidade da Gestão de Configuração para os serviços de TI do cliente a serem documentados.

6.4.1.2. Definir Divisão de Estrutura dos Serviços (Breakdown Structures Service (SBS)). IC's e Atributos sujeitos a mudanças

Dependendo dos serviços a serem incluídos no plano, a estrutura de divisão de serviços deve ser documentada. Incluir as classes de IC's a serem gravados dentro do sistema de Gestão da Configuração (por exemplo, hardware, software, serviços de documentação).

Cada classe do IC será associada a uma convenção de nomenclatura padrão e terá atributos definidos para a efetiva identificação e controle.


6.4.1.3. Definir Padrões e Atividades de Processos

O Plano define as normas que são específicas para o serviço(s), o cliente e provedores de serviços, incluindo:

- Políticas e procedimentos;
- Relacionamento de serviço;
- Funções e responsabilidades necessárias para realizar a Gestão de Configuração;
- Requisitos de segurança;
- Requisitos de auditoria e verificação;

O plano irá documentar o cronograma para o Gerente de Configuração rever o Plano de Gestão de Configuração do período anterior ao atual. Eventuais irregularidades na documentação do planejamento serão corrigidas e atualizadas para melhorar o planejamento futuro.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	18 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.4.1.4. Definir Relacionamentos com outros Serviços na Gestão de Processos

O plano deve assegurar que o atributo do IC é suficiente e detalha o relacionamento existente para suportar todos os processos de gestão de outros serviços.

Os eventos e controles são necessários para o sucesso na conclusão dos processos de gestão de outros serviços, devendo ser definido, por exemplo:

- Responsabilidades para efetivamente identificar todos os IC's impactados por uma mudança;
- Associação de IC's relevantes para um incidente relatado;
- Verificação de atualização do IC na requisição de serviço.

6.4.1.5. Definir Design do Sistema de Gestão da Configuração

O plano define a maneira pela qual a configuração do sistema de gestão será construído para suportar a identificação, controle, auditoria e contabilidade, verificação de status e relações com terceiros da Gestão da Configuração.

Design do sistema de Gestão da Configuração, incluindo o escopo e as principais interfaces, abrangendo:

- Definição da localização dos dados de Gestão de Configuração e bibliotecas;
- Ambientes controlados em que os IC's são manipulados;
- Ligações e interfaces com outros sistemas de Gestão de Serviços;
- Ferramentas de suporte (por exemplo, construir e instalar ferramentas)


6.4.1.6. Especificar entradas para Auditoria no CMDB

O plano especifica o cronograma pelo qual as auditorias automatizadas ou físicas do CMDB automatizado serão realizadas.

Baseado no design do sistema de gestão de configuração e as interfaces com as ferramentas, os dados podem ser obtidos para a comparação com as informações mantidas no CMDB.

Processos de reconciliação e as regras serão definidos para todas as fontes de dados a serem utilizadas no processo de auditoria.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	19 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.4.1.7. Definir Requisitos de Segurança

O plano estabelece, com a ajuda do gerente de segurança, requisitos aplicáveis ao armazenamento e acesso aos dados de configuração, incluindo a autorização e acesso de terceiros e a interface com o sistema de Gestão de Configuração.

A Gestão de Segurança determina os níveis de segurança e controles que serão necessários. Por exemplo, onde e como a mídia está armazenada, a eliminação dos meios de comunicação e dispositivos de armazenamento externos para backups do sistema de gestão de configuração, atributos de IC's que podem necessitar de uma maior proteção e níveis de habilitação de segurança.

6.4.1.8. Definir HouseKeeping

O plano define as atividades de gerenciamento de licenças, backup/arquivamento de processos e períodos de retenção de IC.

Informações requeridas para a efetiva atualização dos IC's no sistema de Gestão da Configuração mantendo, por exemplo, novos modelos de hardware, versões de software disponíveis para implantação.

Dados redundantes dentro do sistema de Gestão da Configuração serão arquivados ou eliminados, numa base/ cronograma consensual.

6.5. Descrição da Atividade do Processo – Identificação da Configuração




6.5.1. Estabelecer Sistema de Gestão de Configuração (CMDB)

A estrutura do sistema de gestão de configuração deve estar disponível para atividades de identificação.

As fontes de dados identificadas no escopo do plano para serem integradas devem ter a integração no local para garantir atualizações através de fontes de dados dentro do sistema de Gestão da Configuração de forma consistente e aplicada automaticamente.

As fontes de dados identificadas no escopo do plano que não estão integradas devem ter o processo de atualizações dos IC's documentados.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	20 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.5.1.1. Documento de definições de dados e baseline

O Gerente de Configuração estrutura documentos para cada classe IC e serviços do escopo do sistema de Gestão de Configuração. Essa estrutura fornece a base para a definição de IC e assegura a documentação de acordo com os atributos, etc, que serão preenchidos sempre que novos IC's são identificados.

O baseline de configuração identifica a estrutura de uma configuração em um ponto no tempo acordado. Por exemplo, um novo desktop do IC é inserido em uma configuração de baseline (memória, disco etc).

Um baseline de configuração é acordado e usado como ponto de referência para o controle formal de uma configuração, isto é, linhas de configuração, mudanças aprovadas, mais o baseline constituem uma configuração atualmente aprovada.

6.5.1.2. Documento de Classes e Itens de Configuração

O Gerente de Configuração executa o registro de informações, incluindo ownership, relacionamentos, versões e identificadores únicos.

O Gerente de Configuração documenta dentro do sistema de Gestão da Configuração os critérios exigidos para garantir a correta seleção de IC's, incluindo a sua classe, e se está disponível. Isto inclui a documentação de diferentes produtos, modelos, versões, etc. Softwares (incluindo aplicações), que foram acordados no plano de Gestão de Configuração, são geridos através de uma Biblioteca definitiva de Software.

O Gerente de Configuração identifica os documentos que devem ser incluídos no sistema de Gestão de Configuração. Por exemplo, os planos de capacidade, os planos de disponibilidade, o catálogo de serviços, processos de negócios de TI, fluxo de trabalho, licenças, procedimentos operacionais etc.


6.5.1.2.1. Documento de relacionamentos e dependências do IC

Cada IC deve estar relacionado com um serviço e, dependendo do IC e como está dentro da infraestrutura, tem relacionamentos e/ou outras dependências para IC's no CMDB. Por exemplo:

- IC é necessário para prestar um serviço;
- IC associado a outro serviço em que o serviço depende (*por exemplo, a Gestão de Desktops, onde o serviço depende de distribuição de arquivos e serviços de impressão*);
- Incidentes, problemas e mudanças associadas a um IC.

Relações e dependências documentadas de um IC facilitam a identificação da infraestrutura em que o IC atua.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	21 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

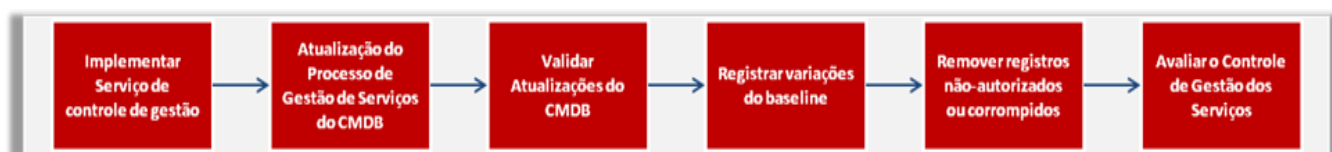
Estabelecimento de relações dentro do CMDB serão determinadas pela estrutura de divisão de serviço (s) (WBS) e as relações de serviço acordados no plano de Gestão de Configuração.

6.5.1.2.2. Integração com o Processo de Aquisição

O gerente de configuração garante que a integração do processo de aquisição foi estabelecida para efeitos de controle.

Considerações podem ser solicitadas pela DXC, Cliente ou Prestadores de Serviço sobre os processos de aquisição que podem afetar a identificação de IC's para o serviço.

6.6. Descrição da Atividade do Processo – Controle da Configuração



6.6.1. Implementar Serviço de Controle de Gestão

O Plano de Gestão de Configuração descreve os controles acordados e os gatilhos necessários para a integração efetiva dos requisitos de Gestão de Configuração na entrega dos processos de gestão de outros serviços.

O Gerente de Configuração assegura que a integração da gestão dos processos de Incidentes, Problemas, Mudança, Release e Solicitação de Serviço foram estabelecidos para efeitos de controle.


O Gerente de Configuração também assegura que a integração dos processos de Nível de Serviço, Capacidade, Disponibilidade, Gestão Financeira foi estabelecida para efeitos de controle.

6.6.2. Atualização do Processo para Gestão do Serviço de CMDB

Baseado no estabelecimento de controles em processos de gestão de outros serviços, as atualizações para o CMDB serão atividades do processo de gestão de serviços.

Esta atualização será em grande parte realizada pelo prestador de serviços envolvido na realização da atividade.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	22 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.6.3. Verificar Atualizações do CMDB

O Gerente de Configuração será responsável por validar o processo de gestão de serviços e resultados de atualizações dos IC's no CMDB para garantir que apenas versões autorizadas e precisas dos IC's sejam mantidas.

O Gerente de Configuração assegura que nenhum IC é adicionado, modificado, substituído ou removido sem a documentação adequada de controle. Por exemplo, RM aprovada, atualização da especificação de processo de gestão dos serviços associado ao IC impactado pela mudança.

Quaisquer exceções detectadas durante os processos de gestão de serviços são sinalizadas no CMDB e avaliadas em conformidade com os controles de gestão de serviços de potenciais melhorias.

6.6.4. Registro de Variação do Baseline

Sempre que há uma atualização para um IC, como um resultado de processos de gestão de outros serviços, resulta em uma variação do baseline, e a variação deve ser capaz de ser identificada.

O CMDB deve seguir o baseline de configuração acordado e quaisquer alterações ao IC a partir desta posição do baseline devem ser atualizadas.

6.6.5. Remover registros não autorizados ou corrompidos

O Gerente de configuração remove todos os IC's não autorizados (por exemplo, computador pessoal) ou registros corrompidos do CMDB e inicia ações para eliminar os dispositivos físicos do ambiente.


6.6.6. Avaliar Controles de Gestão de Serviços

Todos os serviços de controle de gestão de processos e sua interação com as atividades de gestão de configuração serão revistos em uma base satisfatória para assegurar a melhoria contínua do serviço.

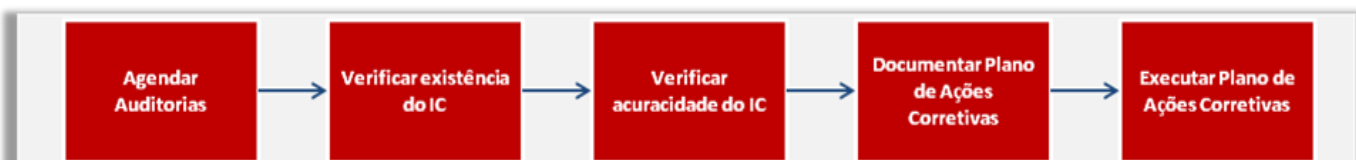
Relatórios de Conformidade serão desenvolvidos para rastreamento.

Onde a Gestão de Configuração é obrigada a intervir e alterar atualizações em uma base regular de IC, como um resultado atual do processo de gestão de serviços em controles que parecem ineficazes, um plano de ação corretiva para melhoria de processos será desenvolvido e atualizações adequadas para fazer o controle, documentação e procedimentos (incluindo material de treinamento e do Plano de Gestão de Configuração) serão incluídos.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	23 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.7. Descrição da Atividade do Processo - Configuração de Auditoria e Verificação



6.7.1. Agendar Auditorias

Planos são feitos pelo Gerente de Configuração para elaborar auditorias regulares a fim de verificar a relação com outras fontes de dados, por exemplo, abertura automática de dados, de modo que a configuração do sistema de gestão e CMDB sejam aprovados e mantidos de forma consistente com o estado físico de todos os IC's, e vice-versa.

6.7.2. Verificar Existência do IC

Essas auditorias verificam que versões corretas e autorizadas de IC's existem, e que apenas esses IC's estão em uso no ambiente operacional.


Quaisquer exceções identificadas através de auditorias, por exemplo, ferramentas ad-hoc, equipamentos de teste, computadores ou outros itens 'não-registrados', são removidos ou gravados por meio da identificação de configuração.

6.7.3. Verificar Acuracidade do IC

O Gerente de Configuração realiza uma auditoria para verificar se a configuração física de "como-construído" de um IC está em conformidade com "como-planejado" (baseline e todas as alterações aprovadas) e documentos associados. Detalhes verificados através deste processo de auditoria incidirão sobre atributos de IC's definidos no escopo do Plano de Gestão de Configuração necessário para determinar se o controle é efetivamente executado.

Reconciliações das instalações são necessárias para verificar se a configuração do sistema de gestão e o estado físico dos ICs estão consistentes e, se possível automatizar a integração dos dados de auditoria para atualizar o CMDB.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	24 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.7.4. Documentar Planos de Ação Corretiva

ICs identificados, autorizados e não registrados, são investigados nas auditorias de configuração pelo Gerente de Configuração e planos de ação corretiva são desenvolvidos para resolver possíveis problemas com os procedimentos e / ou treinamentos.

O Gerente de Configuração registra os resultados das auditorias para garantir que apenas IC's autorizados e identificáveis são aceitos e registrados desde a chegada até a eliminação. Todas as exceções são registradas e notificadas e são identificados os prestadores de serviços a serem contratados para a conclusão do plano de atividades de ação corretiva, se necessário.

6.7.5. Executar Planos de Ação Corretiva

O Gerente de Configuração assegura que todas as exceções são acionadas. Por exemplo, corrigir registros corrompidos, configuração incorreta, documentação, licenças, etc dentro do sistema de Gestão de Configuração.

Qualquer exceção que exige uma mudança que terá impacto sobre o controle de atributos do IC será executada através do processo de Gestão de Mudanças.

6.8. Descrição da Atividade do Processo - Status da Configuração




6.8.1. Produção de Baseline e Relatórios de Rastreabilidade

O Gerente de Configuração produz relatórios para identificar baselines de configuração e variações sobre uma base consensual.

Estes relatórios permitem a comunicação entre os baselines e as alterações aprovadas e atividades de release são rastreadas.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	25 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

6.8.2. Produção de Relatórios de Status do IC

O Gerente de Configuração produz relatórios de status de ICs para identificar as versões anteriores, atuais e futuras do IC, numa base consensual.

Estes relatórios permitem informar sobre as alterações do IC e do controle do IC com os vários status. Por exemplo, ordenado, recebido, em teste, em produção, sob reparo, retirado ou eliminado.

6.8.3. Produção de Relatórios de Processos de KPI

O Gerente de Configuração produz relatórios para permitir avaliar a conformidade sobre o processo de KPI.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
RDMs Chamados	CRM Dynamics	Backup	Por data	Política de Backup	Deletar

8. ANEXOS

Não aplicável


9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
DXC	Segurança da Informação	Daniela Saran
DXC	Governança DXC	Fabio Almeida Barbosa
DXC	Governança DXC	Ana Paula Eleotério
TIVIT	Governança CPFL	Pedro Rafael de Moraes Brito

9.2. Alterações

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	26 de 27

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Configuração de Infraestrutura de TI

Versão Anterior	Data	Descrição
1.0	04/04/2013	Criação e atualização do documento – padrões CPFL
1.1	25/06/2014	Revisão geral do documento
1.2	01/03/2016	Revisão geral do documento
1.3	28/02/2018	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.
1.4	25/10/2019	Revisão geral do documento.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15409	Instrução	1.5	Raphael Basseto	18/05/2023	27 de 27