



PORTARIA 1047/2022

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE, Desembargador **Roberto Eugênio da Fonseca Porto**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 28, inciso XXXIV, do Regimento Interno.

CONSIDERANDO a Resolução Nº 370 de 28/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a Portaria (TRE-SE) 813/2021 que Instituiu a Política de Governança Corporativa de TIC do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

CONSIDERANDO as recomendações oriundas dos Relatórios de Auditoria no processo de gestão de infraestrutura de TIC, com enfoque na gestão de ativos.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece procedimentos para a Renovação periódica do Parque Tecnológico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): repositório de informações relacionadas a todos os componentes da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação;

II - Software para gestão de tickets e criação de fluxos de trabalho (Open-source Ticket Request System) OTRS;

III - Central de serviços de TI - CSTI.

Art. 3º A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) realizará o Inventário e o Gerenciamento de Configurações e Ativos de TIC utilizando os conceitos, definições e classificações estabelecidos na Instrução de Trabalho ANEXO I desta portaria e Manual do Processo de Trabalho de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço com os seguintes objetivos:

I - Controlar o uso efetivo de ativos de TIC;

II - Manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam as especificações, temporalidade de uso e obsolescência;

III - Manter parque tecnológico compatível com a demanda.

CAPÍTULO II MAPEAMENTO E INVENTÁRIO DOS ATIVOS

Art. 4º A **STI/COINF/Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU)**, gestora da **CSTI**, fará anualmente o inventário dos bens de TIC no **BDGC/CMDB**, por meio eletrônico, OTRS ou em outra ferramenta, utilizando os critérios definidos no ANEXO I deste documento.

Art. 5º Toda movimentação de ativos de TIC deve ser autorizada previamente pela CSTI, mediante abertura de chamado no OTRS.

Art. 6º Todo componente de hardware (equipamento ou componente sobressalente), que não esteja sendo utilizado em ambiente de produção, deverá ser armazenado no depósito da CSTI, tendo em vista o aperfeiçoamento do controle patrimonial e a racionalização de custos.

Art. 7º Após a realização do inventário dos bens permanentes do TRE-SE, promovido anualmente pela Secretaria de Administração, Orçamento, Finanças e Contabilidade (SAO), será realizada análise dos bens de TIC, comunicando os inativos à Seção de Patrimônio (SEPAT), em cumprimento ao disposto na Instrução Administrativa TRE-SE 5/2010, observadas, subsidiariamente e no que com ela forem compatíveis, as instruções constantes no ANEXO I desta Portaria.

CAPÍTULO III MANUTENÇÃO DA INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

Art. 8º Para definição do tempo de vida útil dos bens de TIC deverão ser observados:

I - o resultado da avaliação realizada durante o inventário de bens permanentes;

II - o tempo de uso, sendo:

a) Microcomputador Desktop – deve-se considerar a vida útil mínima de 4 (quatro) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento;

b) Microcomputador Notebook – deve-se considerar a vida útil mínima de 3 (três) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento;

c) Impressoras, Scanners e outros Periféricos – deve-se considerar a vida útil mínima de 4 (quatro) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento;

d) Ativos de Rede – deve-se considerar a vida útil mínima de 5 (cinco) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento;

e) Equipamentos Servidores de Rede, de Aplicação, de Storage, de Segurança e afins – deve-se considerar a vida útil mínima de 5 (cinco) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento;

f) Tablets e Smartphones (DMCs inclusive) – deve-se considerar a vida útil mínima de 2 (dois) anos para fins de posicionamento da tecnologia e de garantia de funcionamento.

III - a Obsolescência, quando:

a) Quando não mais agrega valor para o negócio;

b) Quando defasado tecnologicamente;

c) Quando a Manutenção for onerosa (superar a cinquenta por cento de seu valor de mercado), ou seu rendimento for precário, em virtude de uso prolongado, desgaste prematuro ou obsolescência e não serve como fonte doadora;

d) Quando não for possível realizar o reparo nos componentes defeituosos e não serve como fonte doadora.

CAPÍTULO IV MANUTENÇÃO DO PARQUE EM RELAÇÃO À DEMANDA

Art 9º O parque computacional observará os seguintes padrões:

I - será disponibilizada uma estação de trabalho, com a configuração padrão adotada pela CSTI, para cada usuário de microinformática do Tribunal;

II - além dos equipamentos mencionados no inciso anterior, serão disponibilizados para os Cartórios Eleitorais, pelo menos 1 (um) microcomputador portátil (notebooks), destinados à realização de audiências, videoconferências e atendimento aos eleitores por meio do sistema Balcão Virtual.

Art. 10 Excepcionalmente, poderão ser disponibilizados equipamentos adicionais, observados os seguintes quesitos:

I - mediante solicitação da juíza ou juiz eleitoral à Presidência do Tribunal, por meio de ofício contendo os motivos que ensejaram o pedido do Cartório Eleitoral, bem como os benefícios negociais a serem alcançados;

II - nos casos de trabalho remoto, após autorização do Diretor Geral.

Parágrafo Único: Atendidas as excepcionalidades mencionadas nos incisos I e II do caput deste artigo, será realizado acompanhamento anual do uso dos equipamentos, de modo que, cessadas as razões que justificaram a sua disponibilização, encaminhará, de ofício, solicitação à Presidência ou ao Diretor Geral, conforme o caso, para o seu recolhimento.

Art. 11 Qualquer demanda de negócio que implique na disponibilização de ativos de TIC, além dos previstos nesta Portaria, deverá ser encaminhada, com a devida antecedência, para análise de viabilidade técnica por parte da STI, mediante formulário de solicitação de solução tecnológica, em conformidade com o Processo de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de TIC, versão 5.

Parágrafo único: A necessidade de renovação da infraestrutura tecnológica será avaliada periodicamente pela Coordenadoria de Infraestrutura, não obstante as diretrizes estabelecidas neste artigo.

Art. 12 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

ROBERTO EUGÊNIO DA FONSECA PORTO

Presidente

ANEXO I INSTRUÇÃO DE TRABALHO

(Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de TIC)

1. OBJETIVO

Normatização dos critérios que definem um ativo de TIC no TRE/SE como útil e não útil, compreendendo as etapas de identificar, definir atributos, inventariar, registrar e informar os estados dos ativos.

2. REFERÊNCIAS:

IA 5, 2010	Fixa normas para a execução dos processos de desfazimento dos bens móveis inativos da Justiça Eleitoral do Estado de Sergipe.
RESOLUÇÃO CNJ 370, DE 28 DE JANEIRO DE 2021.	Gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC de cada órgão deverão estar adequados às melhores práticas para as atividades consideradas como estratégicas
COBIT 5 Prática de gerenciamento - BAI09.01	Identifique todos os ativos pertencentes a um registro de ativos que registra o status atual.
Processos de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação	https://www.tre-se.jus.br/o-tre/governanca/portal-de-governanca-de-tic/processos-de-governanca-e-gestao
Gerenciamento de Configurações e ativos de serviço	https://apps.tre-se.jus.br/hotsites/bizagi/gerenciamento-configuracao/#list
Guia geral do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC do Tribunal Superior Eleitoral	https://sticonhecimento.tse.jus.br/sti/metodologias-processo-e-procedimentos/itil/processos/visao-geral-do-processo-de-configuracao-e-ativos-de-servicos.pdf

3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Ativo de Tecnologia da Informação e Comunicação (ATIC)- Qualquer recurso necessário para a entrega de um serviço, e contribui para agregar valor ao cliente deste serviço. Neste contexto, podemos considerar como ativos de TIC os meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso.

Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC/CMDB): Banco de dados utilizado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.

Item de Configuração (IC): Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de configuração e ativo de serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do gerenciamento de mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, pessoas e documentos formais, tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

Atributos dos itens de configuração (AIC) - conjunto de informações sobre o item de configuração (sua descrição, características, localização etc). Ex.: IC = microcomputador; AIC= descrição, processador, memória, disco, etc.

Os atributos de ICs são registrados em um banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC/CMDB).

Estado de Item de Configuração – (EIC) - estados possíveis e uniformizados do entendimento sobre o estado atual de um ativo.

Criticidade de Item de Configuração – (CIC) - estados possíveis e uniformizados sobre a criticidade do IC, considerando a relação dele com o serviço sustentado bem como o impacto para o negócio quando da ocorrência de incidente de indisponibilidade ou de baixo desempenho envolvendo o IC.

Analista de Configuração: servidor responsável pela manutenção (inclusão, alteração e exclusão) dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TIC. Este papel deve ser desempenhado, sempre que possível, pelo assistente da Seção e/ou prestadores de serviços.

Auditor de Configuração: servidor encarregado da realização de auditorias para verificação da integridade dos dados constantes do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC/CMDB). Este papel deve ser desempenhado ou sob a coordenação, sempre que possível, pelo/do assistente da Seção.

Gerente de Configuração: servidor responsável pela coordenação dos trabalhos, definição de políticas e tomada de decisões acerca do processo de gerenciamento de configuração. Este papel deve ser desempenhado, sempre que possível, pelo chefe da Seção e, em suas ausências, o assistente.

Seção de Suporte Operacional (SESOP): responsável por executar/operacionalizar a gestão de configuração e de ativos de serviço posicionados/localizados nos centros de dados e salas técnicas.

Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU): responsável por executar/operacionalizar a gestão de configuração e de ativos de serviço posicionados/localizados na área de trabalho do usuário.

4. CLASSIFICAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Os Itens de Configuração (ICs) serão categorizados e distribuídos de acordo com as suas semelhanças e funcionalidades, compreendendo:

4.1 CATEGORIAS

- a) Hardware: Computador.
- b) Hardware: Periférico Impressora.
- c) Hardware: Periférico Scanner.
- d) Hardware: Periférico Genérico.
- e) Elemento de Rede.
- f) Software de Desenvolvimento Interno.
- g) Software de Desenvolvimento Externo: Prateleira.
- h) Software de Desenvolvimento Externo: Customizado.
- l) Software de Desenvolvimento Externo: Livre de Licenciamento.
- m) Contrato ou NE.
- n) Acordo de Nível de Serviço (ANS).

4.2 MATRIZES

ESTADO DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO - (EIC)			
Ciclo de vida	Estado de Incidente (EIC)	Estado de Implantação (EIC)	Descrição
Útil (Agrega valor para o negócio e íntegra o patrimônio do Tribunal)	Ativo	Operacional	Em uso (plenamente operacional) e pode ser utilizado para o fim a que se destina. Obs: Um IC do tipo contrato deve possuir os estados de "Útil", "Ativo" e "Operacional" enquanto possuir outros ICs associados a ele, mesmo após a data de término.
		Inoperante	Em processo de recuperação/reparo (em análise técnica de sua manutenção visando recomposição da reserva).
		Recuperável	Não está operacional: quando sua recuperação for possível (já passou pela análise de viabilidade de sua manutenção) e o custo de reparo não for superar cinquenta por cento de seu valor de mercado.
		Disponível	Não está em uso, íntegra a reserva técnica, está operacional e preparado para reposição/uso.
		Fonte doadora	Não está operacional, mas serve para reutilização de peças/componentes. A classificação para este estado de implantação somente será possível após a inatividade do ativo por antieconomicidade ou irrecuperabilidade. Constatado que o bem não serve mais como fonte doadora, este deve ser inativado e classificado como irrecuperável.
Não útil (Não mais agrega valor para o negócio, mas ainda íntegra o patrimônio do Tribunal)	Inativo	Ocioso	Não está operacional: quando, embora em perfeitas condições de uso, não estiver sendo aproveitado por está defasado tecnologicamente ou não mais puder ser utilizado para o fim a que se destina devido à perda de suas características.
		Antieconômico	Não está operacional: quando sua manutenção for onerosa (superar a cinquenta por cento de seu valor de mercado), ou seu rendimento for precário, em virtude de uso prolongado, desgaste prematuro ou obsolescência e não serve como fonte doadora.
		Irrecuperável	Não está operacional: quando não for possível realizar o reparo nos componentes defeituosos e não serve como fonte doadora.
Descontinuado (Por não mais agregar valor para o negócio, depois de avaliado, não mais íntegra o patrimônio do Tribunal)	Inativo	Retirado	Não está operacional: quando o IC foi qualificado para desfazimento (Inclui a formalização do processo junto à SAO). São qualificados para desfazimento os ativos cujo estado de implantação seja: Ocioso ou Antieconômico ou Irrecuperável. Obs: Um IC do tipo contrato somente pode assumir este estado quando não possuir outros ICs associados

CRITICIDADE DE ITEM DE CONFIGURAÇÃO – (CIC)

Nível de Criticidade	Critérios
Baixa	Quando a ocorrência de incidente (de indisponibilidade ou de baixo desempenho do IC) causa impacto significativo para o negócio (serviços críticos ou não) afetando poucos usuários, mas sem comprometer o desempenho das atividades de uma Seção, Coordenadoria, Cartório ou Tribunal como um todo.
Média	Quando a ocorrência de incidente (de indisponibilidade ou de baixo desempenho do IC) causa impacto significativo para o negócio (serviços críticos ou não) afetando, pelo menos, uma Coordenadoria ou Seção.
Alta	Quando a ocorrência de incidente (de indisponibilidade ou de baixo desempenho do IC) causa impacto significativo para o negócio (serviços críticos ou não) afetando uma Secretaria ou Cartório ou Tribunal como um todo.

4.3 ATRIBUTOS DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

a) GERAIS:

a.1) Padrão para todas as categorias

Atributo	Descrição
Nome (descrição do recurso)	Nome longo ou descrição do recurso (Código Material Asi, Descrição Asi e etc...)
Estado de Implantação	Deve indicar o estado do IC considerando a matriz de “Estado de Item de Configuração - (EIC)”
Estado de Incidente	Deve indicar o estado do IC considerando a matriz de “Estado de Item de Configuração - (EIC)”
Ciclo de vida	Deve indicar o estado do IC considerando a matriz de “Estado de Item de Configuração - (EIC)”
Grau de Criticidade	Deve indicar o estado do IC considerando a matriz de “Estado de Item de Configuração - (EIC)”
Identificação	O nome pelo qual o IC é conhecido na infraestrutura de TI (nome técnico amigável, nome na rede)
Dono do IC	É a unidade ou nome de contato do responsável direto pela tomada de decisões que determinam o ciclo de vida desse item de configuração, desde a entrada em produção até seu descarte.
Tipo do IC	Define o tipo de ativo conforme a sua classificação (exemplo: microcomputador ou servidor, impressora multifuncional o não, scanner de produção, scanner de mesa, contrato de garantia ou de prestação de serviços com mão de obra ou de comunicação de dados e etc...).

a.2) GERAIS: padrão para todas as categorias de Hardware e Software

Atributo	Descrição
ID Patrimônio	Identificador individual do recurso no sistema ASI (Sistema Integrado de Gestão do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe)
Fabricante	É o nome da empresa que fabricou o IC.
Modelo	É o nome do modelo do IC.
Localização	É o nome do local onde se encontra o IC. Ex. Seção. Atenção: este atributo deve ser cadastrado via associação entre ICs no OTRS ou outro sistema que o substitua.
Contrato	É a identificação do contrato de aquisição do IC. Atenção: este atributo deve ser cadastrado via associação entre ICs no OTRS ou outro sistema que o substitua.
Garantia (data de início)	Data de início da garantia ou suporte. Atenção: este atributo deve ser cadastrado via associação entre ICs no OTRS ou outro sistema que o substitua.

Garantia (data de término)	Data de término da garantia ou suporte. Atenção: este atributo deve ser cadastrado via associação entre ICs no OTRS ou outro sistema que o substitua.
Hiperlink – Monitoramento	Fonte de informação de disponibilidade ou desempenho do IC (exemplo: hyperlink do IC no sistema Zabbix)
Hiperlink – Inventário	Fonte de informação quando ao inventário de software ou hardware (exemplo: hyperlink do IC nos sistemas Ocs e SVN)
Hiperlink – Configuração Adicional	Fonte de informação de configuração adicional do IC (exemplo: hyperlink do IC no sistema Github)
Observação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deve-se, via OTRS ou via outra ferramenta que o substitua, fazer a associação do IC com os serviços sustentados por ele, bem como com os chamados, e/ou outros ICs (exemplo: garantia, equipamento de instalação, localização de instalação, contrato e etc...), conforme cada caso, para identificação e análise de impacto em caso de ocorrência de incidente de indisponibilidade ou baixo desempenho envolvendo o IC. 2. Em caso de IC (software), deve-se relacionar a licença de software com IC a que se destina (microcomputador ou servidor ou appliance ou usuário, entre outros). 3. Quando os ICs forem associados aos respectivos contratos, eles devem ser associados com o tipo "Parte de".

a.3) GERAIS: padrão para todas as categorias de Hardware

Atributo	Descrição
Número de Série ou Etiqueta de Serviço	É o número de série do IC atribuído pelo fabricante.

b) ESPECÍFICOS:

b.1) Hardware: Computador

Atributo	Descrição	Exemplo
Disco Rígido	Tipo e Capacidade	HD C WD10EZEX-00BN5A0 - 1 TB
Processador	Modelo	Processador Intel Pentium III Xeon
Memória	Tipo e Quantidade	ChannelA-DIMM1 (No ECC) - 4096
Sistema Operacional	Qual sistema operacional instalado	Microsoft Windows 7 Professional
Observação	O número de série representa a ligação entre o ASI e o OCS Inventory.	

b.2) Hardware Periférico: Scanner

Atributo	Descrição	Exemplo
Porta de rede	Tipo e Quantidade	Wireless 802.11 b/g/n, Ethernet Gigabit 10/100/1000Base-T, Hi-Speed USB 2.0
Tamanho do Documento (Máximo)	Formato de página	A3, A4
Modo de digitalização	Conforme descrito no manual do equipamento	Duplex: Digitalização Frente e Verso
Ciclo de Trabalho Diário	Conforme descrito no manual do equipamento	Até 2500 digitalizações
Alimentador documentos	Conforme descrito no manual do equipamento	Automático
Resolução óptica	Conforme descrito no manual do equipamento	600 DPI
Formatos de arquivos de saída	Conforme descrito no manual do equipamento	JPG, PDF e PDF pesquisáveis

b.3) Elementos de Rede

Atributo	Descrição
Endereço de Rede	Deverá conter endereço de rede configurado.
Máscara de Subrede	Deverá conter máscara de rede configurada.

Roteador Padrão

Deverá conter gateway padrão configurado.

b.4) Para todas as categorias de Software de Desenvolvimento

Atributo	Descrição	Exemplo
Versão	Deverá conter a versão do software	Office 2016 Enterprise
Tipo de Licença	Deverá conter a descrição do tipo de software/aplicativo	Direito de uso perpétuo
Desenvolvido por/pelo	Deverá conter a descrição do órgão da JE responsável pelo desenvolvimento.	Empresa ou Órgão externo à JE
Chave de Licença	Deverá conter a chave de licença, se for o caso.	XXXX-XXXX-XXXX

b.5) Contratos:

Deverá conter a data de término do contrato.

Atributo	Descrição	Exemplo
Número de Contrato	Deverá conter o número de contrato ou da nota de empenho de deu causa ao IC	TRE/SE 13/2018
Número do Processo SEI (fase externa)	Deverá conter o número do processo seu de deu causa à aquisição do IC (fase externa)	0021087-39.2018.6.25.8000
Número de Termo Aditivo	Deverá conter o número do termo aditivo, se houver.	Não se aplica
Fornecedor	Deverá conter o nome da empresa contratada.	Teledata Soluções Integradas de Comunicação Ltda.
CNPJ	Deverá conter o CNPJ da empresa contratada.	33.927.849/0001-64
Objeto do Contrato	Deverá conter a descrição do objeto.	Renovação da solução de gerenciamento unificado de ameaças existente no TRE-SE, compreendendo a atualização (upgrade) de subscrições de software e de equipamentos e assistência técnica em garantia.
Valor do Contrato	Deverá conter o valor global do contrato.	PE 44/2018 - R\$ 673.194,92 (seiscentos e setenta e três mil, cento e noventa e quatro Reais e noventa e dois centavos)
Data de Início - CT	Deverá conter a data de início do contrato.	22/10/2018
Data de Término - CT	Deverá conter a data de término do contrato	05/12/2018
Descrição da Garantia	Deverá, no que couber, conter a descrição sucinta das condições de garantia (ou indicação de cláusula contratual com tais informações) bem como os itens que compõe a contratação.	38 Firewall Fortigate 51e 02 Firewall Fortigate 501e 1 Licença do Fortimanager 400 Licenças de Forticlient
Garantia (data de término)	Deverá conter a data de inicio da garantia, conforme registro, em nome do Tribunal, junto ao fabricante/fornecedor.	22/10/2018
Garantia (data de início)	Deverá conter a data de término da garantia, conforme registro, em nome do Tribunal, junto ao fabricante/fornecedor.	05/12/2023
Tipo de estratégia para sustentação do IC pelo período projetado, se for o caso	Deverá, no que couber, conter a descrição sucinta da estratégia de sustentação do IC pelo período contratado, conforme descrito no ETP.	Garantia padrão do fabricante/fornecedor acrescida de extensão de garantia e reserva técnica
EPC - Demandante da Contratação	Registrar o integrante demandante da contratação.	"015623422143" <cosme.souza@tre-se.jus.br>
EGC - Gestor do Contrato	Registrar o gestor da contratação.	"015623422143" <cosme.souza@tre-se.jus.br>
EGC - Fiscal Técnico do Contrato	Registrar o fiscal técnico da contratação.	"013240792100" <wagner.toledo@tre-se.jus.br>, "002404412194" <julio.cesar@tre-se.jus.br>
EGC - Fiscal Administrativo do Contrato	Registrar o fiscal administrativo da contratação.	"020441992119" <gilvan.meneses@tre-se.jus.br>
Data para início do ETP e TR (prorrogação ou nova contratação)	Caso a contratação seja do tipo continuada ou do tipo entrega imediata, mas com estimativa de prorrogação ou nova contratação, deve-se registrar a data sugerida para início de elaboração do ETP e TR pela equipe da STI. Recomenda-se, pelo menos 12	05/12/2022

meses antes, para as contratações de maior complexidade ou criticidade.

Obs: Pretende-se futuramente automatizar tal notificação para os integrantes da EPC/EGC.

b.6) Acordo de Nível de Serviço (ANS):

Atributo	Exemplo
Nome:	ANS - Serviço de Suporte às Sessões Plenárias
Estado de Implantação:	Operacional
Estado de Incidente:	Ativo
Ciclo de Vida:	Útil
Grau de Criticidade:	Alta
Identificação:	Serviço de Suporte às Sessões Plenárias, SEI xxxx, em elaboração, pendente de aprovação/aprovada.
Dono do serviço:	"015623422143" <cosme.souza@tre-se.jus.br>
Tipo:	ANS Interno
Escopo do ANS:	Acordo de nível de serviço celebrado entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) e a Secretaria Judiciária (SJD), para prestação do Serviço de Suporte às Sessões Plenárias.
Descrição do serviço:	Suporte aos sistemas e equipamentos de TI utilizados durante as sessões plenárias.
Principais funcionalidades:	Serviço prestado nas dependências do TRE-SE ou de forma remota, conforme o caso; São disponibilizados notebooks e softwares homologados pela STI; Quando o serviço é prestado nas dependências do TRE-SE, um técnico da STI fica à disposição, no local, para realização dos atendimentos necessários. Quando serviço é prestado de forma remota, por intermédio do aplicativo ZOOM, é necessária a realização de contato com a Central de Serviços de TI (CSTI), para realização dos atendimentos.
Em que horas/dias o serviço fica disponível para utilização dos usuários:	De acordo com cronograma disponibilizado pela SJD.
Disponibilidade acordada:	Não se aplica.
Tempo médio de restauração:	Não se aplica.
Janelas de manutenção:	Não se aplica.
Requisições de serviço e incidentes associados:	Mudança de senha; Criação de credencial de acesso (conta/senha); Desbloqueio de conta; Alteração/atualização de ambiente tecnológico.
Responsabilidades da STI:	Atendimento das requisições de serviço e solução dos incidentes que ocorrerem durante a realização das sessões. Notificar os usuários sobre as indisponibilidades do sistema, programadas ou não.
Responsabilidades dos usuários:	Agir em conformidade com as políticas, processos e procedimentos associados ao serviço; Fornecer as informações necessárias para atendimento das demandas ou solução de problemas; Não compartilhar com terceiros as credenciais de acesso ao serviço; Comunicar imediatamente à Central de Serviços qualquer violação de segurança relacionada ao serviço ou enviar e-mail para gsi@tre-se.jus.br.
Políticas associadas:	Resolução TSE 23.501/2016 (Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral) Portaria 956/2016 (Dispõe sobre o atendimento de chamados via sistema eletrônico de atendimento). Portaria 41/2020 (Institui a política de controle de acesso às informações e aos recursos de processamento da informação).

Atributo	Exemplo
Como requisitar o serviço:	Quando a sessão ocorrer de forma remota: 1) Ligação telefônica para (79)3209-8658 2) Envio de e-mail para a conta 8658@tre-se.jus.br

Verde: são os atributos padronizados para todas as categorias.

Azul: são atributos específicos desta categoria.

5 POLÍTICAS:

Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI	
Declaração	Existirá apenas um processo de gerenciamento de configuração e ativos para serviços de TI para toda a organização.
Razão	Garantir eficiência e eficácia das atividades de gerenciamento de configuração e ativos de TIC.

Política de inclusão de Item de Configuração	
Declaração	Todos os ICs (ativos de TIC) devem ser registrados no CMDB após aceite definitivo e conseguinte realização do cadastro patrimonial no sistema ASIWEB.
Razão	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que todos os ativos sejam cadastrados desde sua aquisição. • Garantir que dados requisitados por auditores estejam disponíveis. • Necessário para controle da integridade do BDGC/CMDB.

Política de Proprietário de Itens de Configuração	
Declaração	É denominado o proprietário ou dono de um item de configuração aquele que é o responsável direto pela tomada de decisões que determinam o ciclo de vida desse item de configuração, desde a entrada em produção até seu descarte. No caso de ativos de hardware, o proprietário deve ser alinhado com o que é registrado no sistema de patrimônio da instituição. No caso de ativos de software ou serviços, o proprietário é conforme a definição de dono do serviço, no catálogo de serviços ou de software.
Razão	Garantir a rastreabilidade da responsabilidade sobre os ativos de configuração.

Política de Controle de Item de Configuração	
Declaração	Um IC pode ser modificado e inserido no BDGC/CMDB via mudanças autorizadas.
Razão	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação do que poderá ser inserido no BDGC/CMDB. • Necessidade de controlar a integridade do BDGC/CMDB e seus itens de configuração.

Política de Obsolescência de Item de Configuração	
Declaração	Os registros dos ICs devem ser descontinuados, mas nunca excluídos do BDGC/CMDB.
Razão	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir que dados requisitados por auditores estejam disponíveis. • Necessário para controle da integridade de histórico dos ICs

6 INDICADORES:

INDICADOR: Quantitativo de Equipamentos Adquiridos e Não Utilizados (QEN)
--

Tipo	Tático										
O que mede	Quantitativo de equipamentos adquiridos e não utilizados										
Para que medir	Garantir uso efetivo dos recursos										
Quem mede	a) Seção de Suporte Operacional (SESOP) para os ativos posicionados/localizados nos centros de dados e salas técnicas. b) Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU) para os ativos posicionados/localizados na área de trabalho do usuário.										
Quando medir	Anualmente										
Onde medir	Ferramenta de gerenciamento de serviços										
Como medir	Contabilizar na ferramenta de gerenciamento de serviços os equipamentos ou licenças de softwares adquiridos e não instalados (em estoque ou reserva técnica)										
Meta (a ser definida pelo Tribunal mediante execução)	<table border="1"> <tr> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </table>	2021	2022	2023	2024	2025	X	X	X	X	X
2021	2022	2023	2024	2025							
X	X	X	X	X							
Como registrar a medição	<p>Abrir processo anual, no SEI, para esta finalidade e incluir os relatórios a saber:</p> <p>D2 - Relatório de Auditoria de Configuração: Relatório consolidado dos resultados de auditoria no BDGC/CMDB, do qual devem constar todos os achados, bem como as providências adotadas ou recomendações a serem seguidas.</p> <p>D3 - RDM - Requerimento de Mudança, conforme o caso.</p>										

INDICADOR: Quant. de IC Que Não Possuem Mais Garantia e/ou Suporte Técnico (NPGS)

Tipo	Tático										
O que mede	Quantidade de itens de configuração que não possuem mais garantia e/ou suporte técnico.										
Para que medir	Garantir a continuidade e disponibilidade de serviços essenciais ao TRE										
Quem mede	a) Seção de Suporte Operacional (SESOP) para os ativos posicionados/localizados nos centros de dados e salas técnicas. b) Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU) para os ativos posicionados/localizados na área de trabalho do usuário.										
Quando medir	Anualmente										
Onde medir	Ferramenta de gerenciamento de serviços. (A partir da análise dos relatórios das auditorias realizadas no período)										
Como medir	Contabilizar a quantidade de itens de configuração que não possuem mais garantia/suporte técnico em relação à quantidade total de ICS										
Meta (a ser definida pelo Tribunal mediante execução)	<table border="1"> <tr> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> <tr> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> </tr> </table>	2021	2022	2023	2024	2025	X	X	X	X	X
2021	2022	2023	2024	2025							
X	X	X	X	X							
Como registrar a medição	<p>Abrir processo anual, no SEI, para esta finalidade e incluir os relatórios a saber:</p> <p>D2 - Relatório de Auditoria de Configuração: Relatório consolidado dos resultados de auditoria no BDGC/CMDB, do qual devem constar todos os achados, bem como as providências adotadas ou recomendações a serem seguidas.</p> <p>D3 - RDM - Requerimento de Mudança, conforme o caso.</p>										

INDICADOR: Número de modificações não autorizadas nos itens de configuração

Tipo	Eficácia
O que mede	O quantitativo de mudanças não autorizadas de ICs que foram identificadas durante as auditorias de configuração
Para que medir	Permite avaliar o grau de integridade das informações constantes do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC/CMDB), bem como a efetividade do processo
Quem mede	a) Seção de Suporte Operacional (SESOP) para os ativos posicionados/localizados nos centros de dados e salas técnicas. b) Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU) para os ativos posicionados/localizados na área de trabalho do usuário.
Quando medir	Anualmente
Onde medir	Ferramenta de gerenciamento de serviços. (A partir da análise dos relatórios das auditorias realizadas no período)
Como medir	Sumarizar o número de alterações em itens de configuração que não foram controladas pelos processos de Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Configuração, conforme identificado em auditoria.
Meta	30 mudanças no período.
Como registrar a medição	Abrir processo anual, no SEI, para esta finalidade e incluir os relatórios a saber: D1 - Relatório de Diferenças: Relatório contendo o resultado de pesquisa dos itens de configuração. Será utilizado para subsidiar os trabalhos do Auditor de Configuração durante a identificação de inconsistências no BDGC/CMDB. D2 - Relatório de Auditoria de Configuração: Relatório consolidado dos resultados de auditoria no BDGC/CMDB, do qual devem constar todos os achados, bem como as providências adotadas ou recomendações a serem seguidas. D3 - RDM - Requerimento de Mudança, conforme o caso.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- a) Os ativos de serviço (ICs) devem ser cadastrados no BDGC/CMDB da ferramenta OTRs (<https://csti.tre-se.gov.br/otrs/index.pl?Action=AgentITSMConfigItem>).
- b) As configurações adicionais do IC devem ser cadastradas no Github (https://git.tre-se.gov.br/users/sign_in?redirect_to_referer=yes).
- c) O inventário do IC deve ser realizado utilizando o sistema Ocs inventory ng (<https://sesrv41.tre-se.gov.br/ocsreports/>) - para os ativos de microinformática e com o sistema SVN para os sistemas de desenvolvimento interno, sempre que possível e viável (deve-se avaliar o valor de propriedade do ativo x o custo operacional do sistema de inventário, além do uso de rede, processamento, memória RAM e etc...).
- d) O monitoramento (disponibilidade e capacidade) do IC deve ser realizado utilizando o sistema Zabbix (<http://zabbix.tre-se.gov.br/zabbix.php?action=dashboard.view>), sempre que possível e viável (deve-se avaliar o valor de propriedade do ativo x o custo operacional do sistema de monitoramento, além do uso de rede, processamento, memória RAM e etc...).



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO EUGÊNIO DA FONSECA PORTO, Presidente**, em 01/12/2022, às 09:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1297497** e o código CRC **F0F2B07C**.