

**SISTEMA DE APOIO AO
GERENCIAMENTO DE
CONFIGURAÇÃO COM BASE
NAS MELHORES PRÁTICAS DA
*INFORMATION TECHNOLOGY
INFRASTRUCTURE LIBRARY***

Fernando Welter

Orientador: Paulo Roberto Dias

Sequência da Apresentação

- Introdução
- Objetivos
- Fundamentação teórica
- Desenvolvimento do sistema
- Operacionalidade da implementação
- Resultados e discussões
- Conclusões
- Extensões

Introdução

- Importância da tecnologia da informação.
- Quantidade de informações gerenciadas.
- Software para atender as necessidades.
- Falta de padronização, centralização, perda de informações.
- Softwares no mercado (Maxinum - IBM).
- Melhores práticas ITIL.

Objetivos do Trabalho

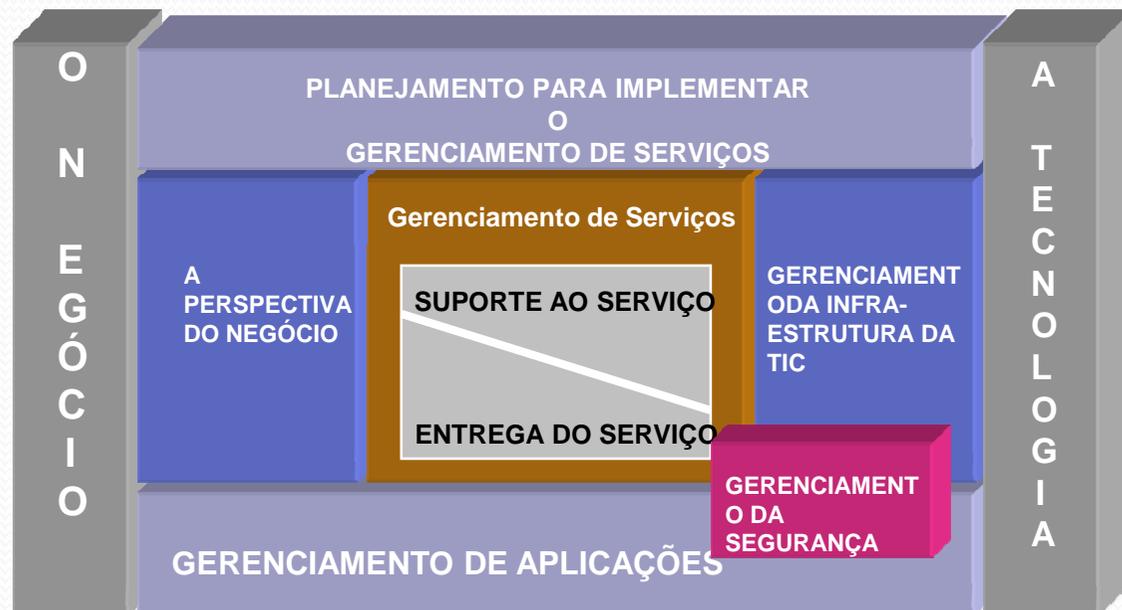
- Registro de itens de configuração e usuários do sistema.
- Armazenar as informações de forma segura e que sejam mantidas e atualizadas em uma base de dados.
- Disponibilizar aos usuários a consulta Web das informações mantidas na base de conhecimento.
- Disponibilizar relatórios de despesas, estoque e incidentes servidores para os gerentes da área de TI.

ITIL

- É um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em TI.
- Formada no final da década de 1980 pela CCTA atual OGC.
- Década de 1990, as organizações europeias privadas passaram a utilizar a ITIL, por ser um padrão aberto e com grande enfoque na qualidade.
- ITIL é conhecida e considerada a abordagem em gestão de serviços em TI mais aceita em todo o mundo.
- Motivada – complexidade, mudanças, custo .

Estrutura do ITIL

- The Business Perspective
- Application Management
- Service Delivery
- Service Support
- ICT Infrastructure Management
- Security Management





Estrutura do ITIL

- Perspectiva do negócio (*The Business Perspective*)
- Gerenciamento de aplicações (*Application Management*)
- Gerência de infra-estrutura (*ICT Infrastructure Management*)

Estrutura do ITIL

- Entrega de serviços de TI (*Service Delivery*)
 - ✓ gestão de nível de serviço (*Service Level Management*)
 - ✓ gestão da disponibilidade (*Availability Management*)
 - ✓ gestão da capacidade (*Capacity Management*)
 - ✓ gestão financeira de serviços de TI (*Financial Management for IT Services*)
 - ✓ gestão da continuidade de serviços de TI (*IT Service Continuity Management*)

Estrutura do ITIL

- Serviços de suporte de TI (*Service Support*)
 - ✓ gestão de incidentes (Incident Management)
 - ✓ gestão de problemas (Problem Management)
 - ✓ gestão de configuração (Configuration Management)
 - ✓ gestão de mudanças (Change Management)
 - ✓ gestão de liberação (Release Management)

Gerenciamento de Configuração

- Responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI.
- Permite a equipe de TI controlar efetivamente os ativos de TI, chamados Itens de Configuração.
- Item de configuração pode ser um equipamento, programa, aplicação.

Gerenciamento de Configuração

- Objetivos:
 - ✓ proporcionar informações completas e atualizadas das configurações dos ativos de TI
 - ✓ garantir que apenas componentes autorizados estejam presentes no ambiente de TI
 - ✓ acompanhar e registrar todo o ciclo de vida dos itens de configuração
 - ✓ assegurar que todas as modificações sofridas pelos itens de configuração sejam registradas na BDGC
 - ✓ informar o estado atual e histórico dos itens de configuração



Gerenciamento de Configuração

- Benefícios:
 - ✓ fornecimento de informações precisas sobre os itens de configuração e respectiva documentação
 - ✓ manutenção do histórico atualizado sobre os itens de configuração
 - ✓ especificação da versão, da propriedade e da informação relativa ao estado para os itens de configuração



Gerenciamento de Configuração

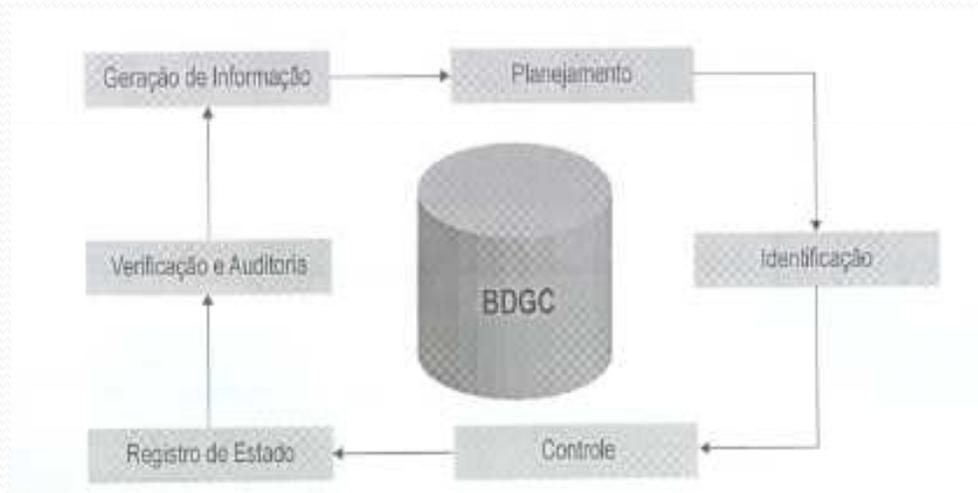
- Possíveis problemas
 - ✓ itens de configuração com nível de detalhe muito alto ou muito baixo
 - ✓ planos ou expectativas muito ambiciosos
 - ✓ falta de comprometimento da alta direção da organização
 - ✓ processo contornado, considerado burocrático e/ou propenso a erros
 - ✓ escopo muito grande ou muito reduzido

Gerenciamento de Configuração

- BDGC
 - ✓ é uma base de dados que contém todos os detalhes relevantes para cada IC
 - ✓ seu desenho lógico deve ser feito a partir da definição do nível de granularidade desejado
 - ✓ a definição dos atributos de um IC deve ser feita considerando-se as necessidades específicas da área de TI

Gerenciamento de Configuração

- Atividades
 - ✓ planejamento
 - ✓ identificação dos itens de configuração
 - ✓ controle
 - ✓ registro do estado
 - ✓ verificação e auditoria
 - ✓ geração de informações para o gerenciamento



Gerenciamento de Configuração

- Planejamento
 - ✓ Abrangência
 - ✓ Escopo
 - ✓ Fatores críticos de sucesso
 - ✓ Objetivos a serem alcançados
 - ✓ Indicadores de desempenho
 - ✓ Interações entre a equipe responsável por este processo e as demais equipes da área de TI

Gerenciamento de Configuração

- Identificação
 - ✓ Colher no ambiente as informações dos IC.
 - ✓ Nível de detalhe estabelecido pela atividade de planejamento.
- Controle
 - ✓ Assegurar que somente os IC autorizados e identificados sejam aceitos.
- Auditoria
 - ✓ verificar se os itens de configuração registrados na base de dados de gerenciamento de configuração existem fisicamente



Gerenciamento de Configuração

- Geração de Informações
 - ✓ Identificar relatórios
 - ✓ Indicadores

Desenvolvimento

- Sistema Atual
 - ✓ não existe um sistema
 - ✓ gerenciamento feito através de planilhas, processos informais, envio de e-mail
 - ✓ falta de organização e padronização
 - ✓ perda de informações
 - ✓ difícil acesso as informações
 - ✓ informações não compartilhadas

Desenvolvimento

- Sistema Desenvolvido
 - ✓ inventário de impressoras, ativos e servidores com as informações de hardware e suas configurações
 - ✓ senhas de rede utilizadas nos servidores ou em qualquer outro equipamento
 - ✓ estoque de peças utilizadas para manutenção dos computadores como placas de rede e memórias
 - ✓ licenças de sistemas operacionais e aplicativos de terceiros
 - ✓ incidentes servidores

Principais Requisitos Funcionais

- permitir o registro de despesas com produtos relacionadas à área de TI.
- permitir o cadastramento de licenças dos softwares adquiridos pela Senior.
- permitir o registro dos incidentes ocorridos com os servidores.
- permitir o registro de despesas com serviços relacionadas à área de TI.
- permitir o registro de casos na base de conhecimento com os problemas resolvidos e suas soluções.
- permitir cadastro dos usuários que poderão ser técnicos e administradores.
- emitir um relatório dos incidentes ocorridos com os servidores.

Principais Requisitos Funcionais

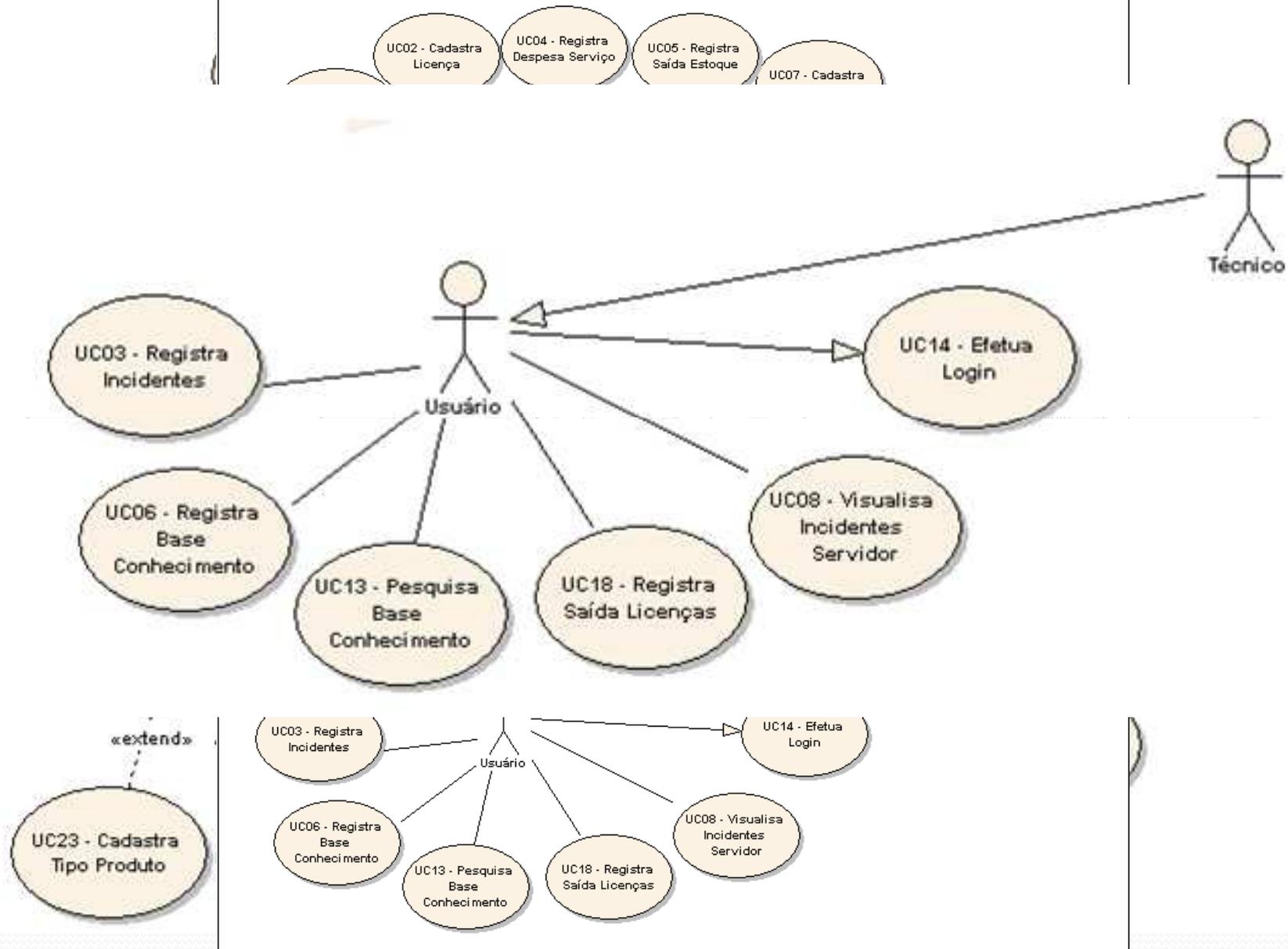
- emitir um relatório do estoque.
- emitir relatório de despesas com produtos.
- permitir o cadastro de instruções de trabalho.
- permitir o registro inventário de ativos.
- permitir a pesquisa na base de conhecimento.
- solicitar login e senha para acesso.
- permitir o registro das saídas de licenças
- permitir o cadastro de servidores
- emitir relatório de despesas com serviços
- permitir o cadastro de manuais

Requisitos não funcionais

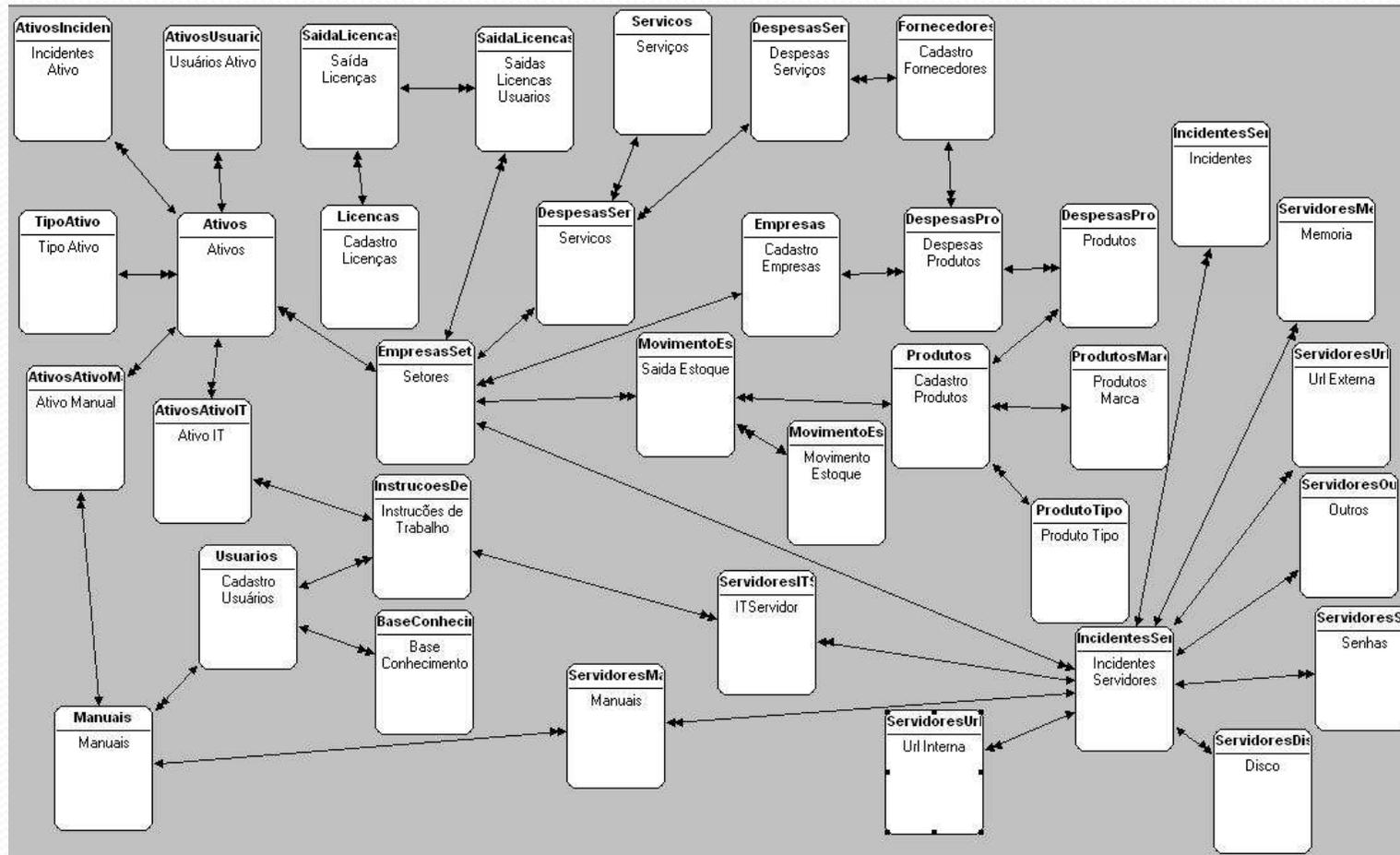
- usar criptografia no banco de dados para proteção das informações
- desenvolvimento com linguagem de programação .NET e banco de dados SQLServer
- exigir usuário e senha para acesso ao sistema
- controle de permissões será dado por usuário do sistema com tipo permissão de administrador e técnico
- permitir ao técnico a alteração dos casos na base de conhecimento
- permitir a acesso WEB para pesquisa na base de conhecimento
- desenvolvimento utilizando a ferramenta Genexus

Casos de uso

ud 4.1. Diagrama de Casos de Uso



MER



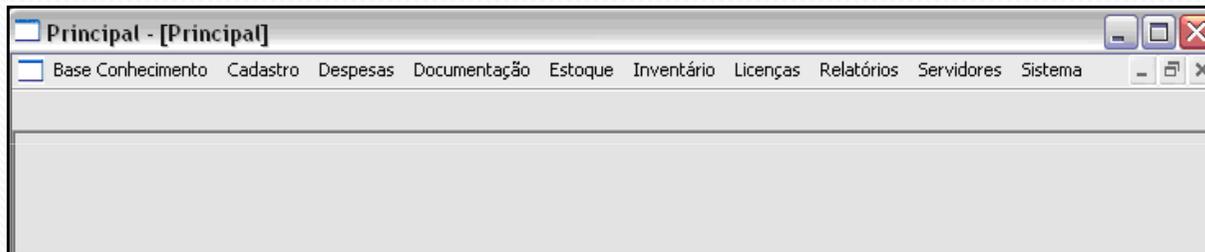
Operacionalidade da Implementação

Tela de Login



The image shows a screenshot of a login window. The window has a title bar with the text "Login" and standard minimize, maximize, and close buttons. The main content area is titled "Controle de Acesso" and features a yellow key icon. Below the icon are two input fields: "Login" and "Senha". At the bottom of the window, there are two buttons: "Confirmar" (with a green checkmark icon) and "Fechar" (with a red X icon).

Tela Principal



Registro Base de Conhecimento

Base Conhecimento	
Consultar	
Caso Nro	1 Criado por 1 Fernando Welter Criado em 10/06/08
Palavra Chave	Explorer View Fechar
Aplica-se	Windows Vista Sharepoint Server 2007 Atualizado em // Versão 0 Novo Caso
Descrição	Resolver problema para acessar listas SharePoint 2007 com a Visualização "Modo Explorer" no Windows Vista.
Sintomas	Ao tentar abrir uma lista SharePoint utilizando o modo de visualização em Ações\ Visualizar em Modo Explorer não ocorre nada. Ao tentar abrir Exibir\Exibição do Explorer retorna um erro que não consegue acessar a página.
Causa	Esse problema ocorre devido a restrição do Internet Explorer no Vista em acessar sites em modo protegido sem SSL.
Resolução	Para resolver o problema basta adicionar o site sharepoint como local de rede confiável. Para resolver faça o seguinte procedimento. Abra o Windows Explorer Botão direito em computador / Adicionar um local de rede. Com esse procedimento será aberto um wizard para adicionar o site do sharepoint como local confiável. Faça os procedimentos solicitados, assim resolverá o problema de acesso.

Registro de Ativos

Ativos

Consultar

Código Ativo: 3 Criado em: 10/06/08

Tipo Ativo: 6 Switch Micronet SP1684A Patrimônio: Não Possui

Status: Ativo, em uso

IP: 10.0.0.242 Fila: Não se aplica

Setor: 6 Apoio Técnico TI

Atualizado em: 12/06/08 Versão: 2

Observações:

Fechar Excluir Novo

Usuários e Senhas Ativo

Seq	Usuário	Senha	Descrição	Serviço
1	Senior	administrator	Usuário acesso	Console WEB

Histórico Incidentes

Seq	Data	Descrição	Ação Tomada
0	//		

Manuais

Código	Descrição
1	DWL-3500AP_8500AP_A1_QIG_1.01(B)
2	DWS-3000 Series_A1_CLI Manual_v1.01
3	DWS-3000 Series_A1_Manual_v1.01

Instruções de Trabalho

Código	Descrição
0	

Abrir Manual

Abrir IT

Registro de Servidores

Cadastro Servidor

Nome: Exchange Modelo: Blade 01 Lamina 6 SO: Windows 2003 Server SP2 Criado em: 10/06/08 Atualizado em: 10/06/08

Função: Exchange Server 2003 Processador: Xeon Dual 3,6

Empresa: 6 Senior Sistemas em Tecnologia da Informação 3 Apoio Técnico TI Versão: 1

IP / URL

Ip externo	Url externa
200.180.36.130	webmail.senior.com.br

Ip interno	Url interna
10.0.0.25	webmail.senior.com.br

Senhas/Serviços

Usuário	Senha	Serviço	Responsável Serviço
administrator		logon	Fernando Welter

Discos

Disco	Tamanho	Unid	Modelo Disco
c:\	76	GB	Raid1
e:\	100	GB	Storage

Memória

Tamanho	Unid	Qtd Pentes
1	GB	2
2	GB	2

Outros

Outros
HBA1 - 21:00:00:14:5E:24:35:96
HBA2 - 21:00:00:14:5E:24:35:97

Manuais

Código	Descrição
6	IBM System x3400 Tipos 7973, 7974, 7975 e 7976

Instrução de Trabalho

Código	Descrição
9	Configurar Outlook2003 - Interno
10	Configurar Outlook2003 - Externo

Fechar Excluir

Abrir Manual

Abrir IT

Cadastro Instruções de Trabalho

The screenshot shows a software window titled "Instruções de Trabalho" with a standard Windows-style title bar. The window contains a form with the following fields and controls:

- IT Número:** A text box containing the value "17".
- Última Alteração:** A text box containing the value "//".
- Descrição:** A large text area containing the text "Exportação atividades projeto project professional 2007".
- Criado Por:** A dropdown menu showing "1" and a text box containing "Fernando Welter".
- Documento:** A text box containing the file path "C:\TCC\DATA002\8229099.doc" and a "Procurar" (Search) button.
- Data Criação:** A date field containing "10/06/08".
- Versão:** A text box at the bottom right containing the value "0".

Navigation and action buttons are located at the top and right of the form:

- Top left: Four arrow buttons (back, previous, next, forward) and a "Consultar" button with a magnifying glass icon.
- Right side: A vertical stack of buttons including a save icon, "Fechar" (Close), "Excluir" (Delete), "Novo" (New), and a folder icon.

Cadastro Manuais

The screenshot shows a software window titled "Manuais" with a standard Windows-style title bar (minimize, maximize, close buttons). The window contains a form with the following fields and controls:

- Navigation:** A set of four arrow buttons (back, previous, next, forward) and a "Consultar" button with a magnifying glass icon.
- Código:** A text box containing the value "7".
- Atualizado em:** A date field containing " // " (empty).
- Descrição:** A text box containing "Samsung SCX-5x30".
- Criado por:** A dropdown menu showing "1" and a text box containing "Fernando Welter".
- Manual:** A text box containing the file path "C:\TCC\DATA002\9487991.pdf" and a "Procurar" button with a folder icon.
- Data Criação:** A date field containing "10/06/08".
- Actions:** A vertical stack of buttons on the right side: a save icon, "Fechar" (with a close icon), "Excluir" (with a red X icon), "Novo", and another save icon.
- Versão:** A text box at the bottom right containing the value "0".

Resultados e Discussão

- Proporcionou uma melhor administração
- Sistema desenvolvido a partir das necessidades
- Informações atualizadas e mantidas em um banco de dados
- Fácil acesso a informação

Conclusão

- Objetivos Atingidos

Extensões

- Implementar a gerência de mudança.
- Implementar a gerencia de liberação.