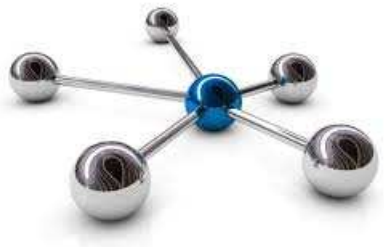
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

Secretaria de Tecnologia da Informação

REGIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI



MAPEAMENTO DE PROVIDÊNCIAS INICIAIS

Março/2014

V 1.1

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

REGIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE TI

MAPEAMENTO DE PROVIDÊNCIAS INICIAIS

Introdução:

Atualmente as 3 unidades de TI da Região alocam recursos para o atendimento de demandas idênticas, porém cada uma sendo tratada no âmbito do respectivo órgão. Quando há necessidade de elaborar algum levantamento de informações na região, por exemplo, criar um novo relatório ou fazer alguma adaptação de sistema para atender uma nova legislação, o serviço é realizado 3 vezes.

A regionalização de sistemas e serviços é uma solução para otimizar recursos, a fim de viabilizar o atendimento das demandas de informatização com maior agilidade.

O objetivo deste documento é identificar providências internas às unidades de TI que serão necessárias antes de um avanço mais significativo em relação à regionalização de sistemas e serviços, “preparando o terreno” para as mudanças que virão.

Relação de Ações:

1.Unificar Sistema de Controle de Incidentes, Problemas e Requisições.

Problema: Conforme os serviços e sistemas forem sendo regionalizados, haverá necessidade de maior interação diária entre as equipes de TI dos 3 órgãos no tratamento dos incidentes, problemas e requisições. Dessa forma é importante dispor de uma ferramenta comum para o registro e acompanhamento dos atendimentos, o que possibilita, principalmente, a abertura/transferência de tarefas entre as diversas equipes da região, evitando atrasos e prejuízos ao serviço de atendimento técnico.

Situação atual:

TRF	O controle de atendimento é feito através de sistema licenciado para o TRF (Automatos System Manager - ASM).
SJES	O registro dos atendimento é feito em um sistema próprio, desenvolvido pela SJES.
SJRJ	O sistema utilizado no controle de atendimentos é provido pela contratada responsável pelo serviço de Service Desk e será mantido apenas durante a vigência do contrato (até 22/12/2014). O SIGA possui módulo específico de gestão de demandas (SIGA- Serviços). O referido módulo possui as funcionalidades básicas já implementadas, estando em uso experimental apenas para registro de demandas do próprio SIGA. Existem funcionalidades pendentes de desenvolvimento, inviabilizando a substituição imediata do sistema existente.

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Proposta: Adotar o SIGA-Serviços como sistema regional de controle de atendimento, tendo em vista sua integração com SIGA, substituindo os sistemas atualmente em uso.

Providências:

1) Definir requisitos essenciais que o sistema deve dispor para substituir os 3 sistemas em uso.
2) Avaliar possíveis soluções de contorno para as funcionalidades que não forem possíveis de serem implementadas no prazo necessário.
3) Implementar as funcionalidades essenciais definidas.
4) Definir processos de trabalho relacionados à gestão regional do sistema.
5) Definir Acordos de Nível Operacional entre as unidades de TI, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviço junto aos usuários dos 3 órgãos.
6) Montar cronograma de implantação do sistema em cada órgão.

2. Implementar Gestão Regional de Identidade

Problema: Com o avanço da regionalização de sistemas e serviços, haverá necessidade de consolidar, em âmbito regional, as atividades de identificação, autenticação e permissionamento de usuários, com vistas ao adequado controle de acesso lógico a todos os servidores, magistrados, estagiários e terceirizados dos 3 órgãos. Hoje utilizam-se métodos de controle e bases de dados distintas de servidores e demais usuários.

Situação atual:

TRF	Possui 2 sistemas específicos de controle de acesso lógico: o GAP, que gerencia acesso das aplicações desenvenvolvidas na plataforma .NET e o AUT, utilizado para o acesso aos sistemas nas plataformas Mumps e Ingres.
SJES	É utilizado o produto ISE, da CISCO, para acesso a VLANs e compliance.
SJRJ	Utiliza o sistema SIGA-GI, integrado ao AD e a plataforma do SIGA.

Proposta: Implementar a gestão Regional de Identidade através do sistema SIGA-GI.

Providências:

7) Planejar e implementar serviço regional de AD.
8) Elaborar cronograma de migração dos domínios existentes para o novo domínio.
9) Avaliar a possibilidade de adaptação do SIGA-GI para autenticação por diferentes credenciais.
10) Inserir no projeto de regionalização de cada serviço o controle de acesso lógico provido pelo SIGA-GI.

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

3. Criar Catálogo Regional de Serviços

Problema: Com os sistemas e serviços de TI sendo geridos por diversas equipes técnicas no âmbito da 2ª Região, é importante dispor de um catálogo centralizado dos serviços disponíveis, que possa servir de referência tanto às equipes técnicas, quanto para os usuários, implementando um respositório único de informações sobre cada serviço oferecido (Manuais de utilização, normas, gestores, procedimentos de requisição, autorização, documentação técnica, etc.).

TRF	Possui catálogo publicado na intranet, baseado na ferramenta de gestão de demandas utilizado pela Secretaria. A ferramenta não é adequada para uso regional.
SJRJ	Não possui catálogo de serviços publicado.
SJES	Não possui catálogo de serviços publicado.

Proposta: Projetar e elaborar um portal regional de TI, que tenha por objetivo disponibilizar aos usuários um repositório centralizado de informações e serviços.

Providências:

11) Definir conteúdo do portal.
12) Estabelecer os requisitos necessários para a ferramenta a ser utilizada para viabilizar o catálogo regional.
13) Pesquisar, definir e implementar ou disponibilizar solução tecnológica escolhida para a implementação do catálogo regional.
14) Definir o processo de trabalho para cadastramento e atualização de serviços no catálogo.
15) Criar o portal regional de TI, seguindo o padrão definido pela área de documentação, bem como publicar o conteúdo definido.

4. Unificar Bases de Conhecimento

Problema: A base de conhecimento é um importante instrumento para o adequado tratamento de incidentes, viabilizando a pesquisa de erros conhecidos, soluções adotadas, procedimentos técnicos catalogados, etc. Com a regionalização de sistemas e serviços, torna-se necessário dispor de uma base regional de conhecimento.

TRF	Possui base de conhecimento implementada, baseada na plataforma Wordpress, com cerca 920 itens catalogados.
SJRJ	Utiliza ferramenta baseada em Plone e Python, tendo uma base de conhecimento com cerca de 1800 itens catalogados. Existe um módulo específico sendo desenvolvido no SIGA.
SJES	Implementa base de conhecimento utilizando ferramenta própria.

Proposta: Unificar as bases de conhecimento da região em um único repositório.

Providências:

16) Comparar as funcionalidades das ferramentas em uso na Região.

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

17) Definir ferramenta que será utilizada regionalmente.
18) Definir o processo regional de trabalho para inclusão e atualização de itens na base de conhecimento.
19) Avaliar a viabilidade e conveniência de migração do conteúdo das bases existentes para o novo repositório regional definido.

5. Operacionalizar Acompanhamento Regional de Projetos

Problema: A regionalização de serviços e sistemas demandará uma série de novas ações a serem implementadas, por diferentes equipes, com alto grau de interdependência e que deverão ser conduzidas em paralelo com os projetos já em andamento. Assim, torna-se fundamental o acompanhamento centralizado do andamento dos trabalhos.

Situação atual:

TRF	Possui 34 ações catalogadas, que já foram objeto de avaliação inicial pelo CODITI. O acompanhamento é feito por uma aplicação básica, desenvolvida internamente.
SJES	Está em fase de consolidação dos projetos em andamento, para posterior avaliação do CODITI. Não utiliza ferramenta específica para controle de projetos.
SJRJ	Possui projeto em andamento visando a instalação e uso do Microsoft Project, software específico para controle e acompanhamento de projetos. Possui 38 ações catalogadas em planilha, que ainda dependem de avaliação do CODITI.

Proposta: Centralizar o portifólio regional de ações de TI no Microsoft Project, permitindo o acompanhamento das ações aprovadas pelo CODITI pela Web.

Providências:

20) Instalar e configurar o MS Project para uso regional.
21) Promover treinamento dos servidores na utilização da ferramenta.
22) Definir processo de trabalho para cadastramento e atualização de projetos.
23) Capacitar a equipe no processo de trabalho definidos
24) Cadastrar no sistema as ações em andamento nas 3 unidades de TI.

6. Implementar Gerencia Regional de Mudanças e Configuração

Problema: Em função da complexidade da arquitetura dos diferentes serviços de TI e interdependência dos mesmos, é importante implementar processos regionais de gerência de configuração e mudanças, no sentido de proporcionar maior agilidade no tratamento de incidentes e maior segurança na implementação de mudanças no ambiente de TI.

Situação atual:

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF SJES SJRJ	Cada unidade de TI possui seu próprio procedimento interno de configuração e mudança, não havendo um processo formal estabelecido.

Proposta: Definir um processo formal de Gerenciamento de Configuração e Mudança para os serviços regionais de TI disponíveis aos usuários.

Providências:

25) Implementar piloto tendo como escopo mudanças na configuração da sala-cofre.
26) Definir os requisitos necessários para uma ferramenta de Gerência de Configuração em âmbito regional.
27) Pesquisar, definir e implementar ou disponibilizar solução tecnológica a ser utilizada para a Gerência de Configuração.
28) Definir processo de trabalho para Gerência de Configuração.
29) Definir e normatizar processo de gerência de mudança.

7. Unificar Centrais de Atendimento

Problema: Com a regionalização de serviços, é importante os usuários terem um canal único de atendimento, permitindo o registro e monitoramento centralizado das demandas. Tal prática possibilitará uma melhor gestão dos serviços disponíveis aos usuários, através do monitoramento centralizado de incidentes, problemas e requisições relacionadas a cada serviço.

TRF	Serviço prestado localmente, contemplando o atendimento de 1º e 2º nível, com contrato vigente até Fev/14. Novo contrato está em fase de contratação, com inicio previsto para Fev/2014.
SJES	O serviço atual contempla o atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, estando vigente até Dez/2014.
SJRJ	Serviço contempla o atendimento de 1º nível. Contrato vigente até Dez/2014.

Proposta: Contratar um serviço de Service Desk regional até Dez/2014, com o objetivo de substituir os contratos vigentes.

Providências:

30) Definir o fluxo de atendimento regional.
31) Definir o escopo dos serviços a serem contratados.
32) Definir a estratégia de contratação.
33) Especificar e contratar os serviços definidos.

8. Elaborar plano de regionalização de serviços

Problema: Existem cerca de 206 sistemas de informação no âmbito da 2ª Região, além dos serviços específicos providos pelas unidades de TI, tais como Correio

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Eletrônico, acesso a rede, acesso a internet, etc. Cada sistema ou serviço depende de uma infra-estrutura interna de TI para o seu funcionamento (Servidores de aplicação, Banco de dados, interfaces com outros serviços, licenciamento de softwares, contratos de suporte e manutenção, etc), além de equipe com o conhecimento técnico adequado para a gestão do produto .

Para regionalizar um determinado serviço é imprescindível a elaboração de um plano específico que identifique as providências necessárias, impactos previstos, riscos associados, equipes envolvidas, cronograma básico, etc.

A título de exemplo, podemos citar o projeto já em andamento de regionalização do sistema de Recursos Humanos. Foi elaborado um documento específico para o projeto, que contempla as questões citadas acima, incluindo proposta de trabalho, premissas, normas necessárias, sistemas afetados, etc. O documento foi revisado pelas equipes das 3 unidades de TI.

O mesmo procedimento deve ser adotado para o demais serviços a serem regionalizados.

Providências:

34) Mapear todos os sistemas e serviços disponíveis aos usuários no âmbito da 2ª Região, tendo como base o catálogo de serviços.
35) Levantar a força de trabalho das diversas equipes técnicas da 2ª Região (Bancos de dados, Operações, Microinformática, Desenvolvimento de aplicações, Suporte, etc.)
36) Levantar contratos vigentes de manutenção e suporte, identificando escopo do serviço, custo e vigência.
37) Definir estratégia de regionalização dos serviços existentes.
38) Elaborar plano de regionalização para cada serviço.

9. Pesquisar satisfação dos serviços prestados.

Além da otimização de recursos, o processo de regionalização de cada serviço pode ser uma oportunidade de melhoria do serviço prestado ao usuário, já que em muitas situações, novos produtos, tecnologias e processos de trabalho serão definidos ao longo do processo.

Providências:

39) Avaliar, para cada serviço, a conveniência de realizar uma pesquisa de satisfação junto aos usuários dos 3 órgãos, de forma a identificar oportunidades de melhoria do serviço prestado atualmente.

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

CONSOLIDAÇÃO DAS AÇÕES MAPEADAS:

1.Unificar Sistema de Controle de Incidentes, Problemas e Requisições.

1) Definir requisitos essenciais que o sistema deve dispor para substituir os 3 sistemas em uso.
2) Avaliar possíveis soluções de contorno para as funcionalidades que não forem possíveis de serem implementadas no prazo necessário.
3) Implementar as funcionalidades essenciais definidas.
4) Definir processos de trabalho relacionados à gestão regional do sistema.
5) Definir Acordos de Nível Operacional entre as unidades de TI, de forma a garantir o atendimento dos níveis de serviço junto aos usuários dos 3 órgãos.
6) Montar cronograma de implantação do sistema em cada órgão.

2. Implementar Gestão Regional de Identidade

7) Planejar e implementar serviço regional de AD.
8) Elaborar cronograma de migração dos domínios existentes para o novo domínio.
9) Avaliar a possibilidade de adaptação do SIGA-GI para autenticação por diferentes credenciais.
10) Inserir no projeto de regionalização de cada serviço o controle de acesso lógico provido pelo SIGA-GI.

3. Criar Catálogo Regional de Serviços

11) Definir conteúdo do portal.
12) Estabelecer os requisitos necessários para a ferramenta a ser utilizada para viabilizar o catálogo regional.
13) Pesquisar, definir e implementar ou disponibilizar solução tecnológica escolhida para a implementação do catálogo regional.
14) Definir o processo de trabalho para cadastramento e atualização de serviços no catálogo.
15) Criar o portal regional de TI, seguindo o padrão definido pela área de documentação, bem como publicar o conteúdo definido.

4. Unificar Bases de conhecimento

16) Comparar as funcionalidades das ferramentas em uso na Região.
17) Definir ferramenta que será utilizada regionalmente.
18) Definir o processo regional de trabalho para inclusão e atualização de itens na base de conhecimento.
19) Avaliar a viabilidade e conveniência de migração do conteúdo das bases existentes para o novo repositório regional definido.

5. Operacionalizar Acompanhamento Regional de Projetos

20) Instalar e configurar o MS Project para uso regional.
21) Promover treinamento dos servidores na utilização da ferramenta.

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

22) Definir processo de trabalho para cadastramento e atualização de projetos.
23) Capacitar a equipe no processo de trabalho definidos
24) Cadastrar no sistema as ações em andamento nas 3 unidades de TI.

6. Implementar Gerencia Regional de Mudanças e Configuração

25) Implementar piloto tendo como escopo mudanças na configuração da sala-cofre.
26) Definir os requisitos necessários para uma ferramenta de Gerência de Configuração em âmbito regional.
27) Pesquisar, definir e implementar ou disponibilizar solução tecnológica a ser utilizada para a Gerência de Configuração.
28) Definir processo de trabalho para Gerência de Configuração.
29) Definir e normatizar processo de gerência de mudança.

7. Unificar Centrais de Atendimento

30) Definir o fluxo de atendimento regional.
31) Definir o escopo dos serviços a serem contratados.
32) Definir a estratégia de contratação.
33) Especificar e contratar os serviços definidos.

8. Elaborar plano de regionalização de serviços

34) Mapear todos os sistemas e serviços disponíveis aos usuários no âmbito da 2ª Região, tendo como base o catálogo de serviços.
35) Levantar a força de trabalho das diversas equipes técnicas da 2ª Região (Bancos de dados, Operações, Microinformática, Desenvolvimento de aplicações, Suporte, etc.)
36) Levantar contratos vigentes de manutenção e suporte, identificando escopo do serviço, custo e vigência.
37) Definir estratégia de regionalização dos serviços existentes.
38) Elaborar plano de regionalização para cada serviço.

9. Pesquisar de satisfação dos serviços prestados

39) Avaliar, para cada serviço, a conveniência de realizar uma pesquisa de satisfação junto aos usuários dos 3 órgãos, de forma a identificar oportunidades de melhoria do serviço prestado atualmente.

TRF2MEM201401987A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1196949.10410319-1219 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action