



Plano de Mudança e Liberação



Índice

1	Objetivo.....	3
2	Política de Gestão de Mudanças.....	3
3	Classificação das Mudanças.....	4
3.1	Impacto das Mudanças.....	4
3.2	Tipo da Mudança e Liberação.....	4
4	Ciclo de Vida das Mudanças e Liberações.....	5
5	Pacotes de liberação.....	6
6	Ferramentas de automação.....	7
7	Artefatos de Apoio.....	7
8	Papéis e Responsabilidades.....	7
9	Comitê de Mudanças.....	7
9.1	Comissão Emergencial de Mudança.....	7
10	Análise de tendências das mudanças.....	7
11	Controle de Registro.....	8
12	Histórico de Revisões.....	8



1 Objetivo

O presente documento define e descreve um plano com os padrões e condutas que devem ser usadas para o gerenciamento de mudança e liberação.

2 Política de Gestão de Mudanças

1. Todas as mudanças devem ser registradas no Sistema de Gerenciamento de Chamados, no espaço de trabalho destinado ao Gerenciamento de Mudanças.
2. As mudanças são avaliadas com base em critérios relacionados ao assunto, riscos associados, serviços afetados, impacto e tempo de indisponibilidade;
3. Estas avaliações serão feitas com base nas informações registradas na Ata da Reunião Técnica que deve ocorrer antes da solicitação formal da mudança e anexada ao Sistema de Gerenciamento de Chamado quando a mudança for solicitada;
4. Os Gestores de Mudança (UFBA) serão responsáveis pela validação inicial, indicando se a mudança irá prosseguir após a solicitação ou se será rejeitada através do Sistema de Gerenciamento de Chamado.
5. Os Gestores de Mudança (UFBA) durante a validação da mudança irão definir o Tipo de Mudança, o Impacto e a Categoria.
6. Todo tipo de Mudança deve ser aprovada pelos Gestores de Mudança;
7. Mudanças classificadas como Padrão deverão ser atualizadas a cada 06 meses e devem passar pela validação do Comitê de Mudança.
8. Toda mudança, inclusive a emergencial, deverá passar pela validação do Comitê de Mudança, em reunião semanal, que ocorre toda quinta-feira às 10hs;
9. As mudanças deverão ser executadas em acordo com as condições segundo as quais foram apresentadas. As mudanças mal sucedidas serão avaliadas posteriormente pelo Comitê de Mudanças.
10. Os indicadores de desempenho do processo devem ser analisados e criticados periodicamente na reunião do Comitê de Mudança.
11. As mudanças serão implantadas em forma de liberações equivalentes ao tipo das mudanças (Normal, Padrão, Emergencial).
12. A cada reunião do Comitê de Mudança, liberações são autorizadas e planejadas, sendo que a definição do momento da liberação e implantação será de responsabilidade do Comitê que deve fazer uma programação adequada ao tipo de mudança a ser executada.
13. Toda mudança executada que houver envolvimento dos Itens de Configuração, deverá prover a atualização dos mesmos.



3 Classificação das Mudanças

3.1 Impacto das Mudanças

Impacto	Descrição
Baixo	São mudanças com pequeno potencial para causar efeitos adversos aos serviços ou usuários. Necessitam normalmente de poucos recursos e demanda um baixo tempo de execução.
Médio	São mudanças que afetam os serviços e/ou usuários, porém caso a mudança não seja executada, não ocasiona grandes riscos ao ambiente.
Alto	São mudanças que afetam um grande número de serviços e/ou usuários e, portanto caso não seja executada com êxito irá ocasionar um incidente crítico.

3.2 Tipo da Mudança e Liberação

Tipo	Descrição
Normal	<p>Mudança que precisa de avaliação para que possa ser executada. Para ser autorizada a mudança deve atender a critérios de elegibilidade definidos neste plano.</p> <p>É uma mudança, que pode ser introduzida na infraestrutura, de forma planejada dentro de uma programação futura de mudanças.</p> <p>O SLA de execução é de até 84 horas úteis.</p>
Padrão	<p>Rotinas que são conhecidas por já terem sido executadas algumas vezes e já existirem procedimentos bem documentados, porém necessitam de agendamento e/ou testes.</p> <p>O SLA de execução é de até 84 horas úteis.</p>
Emergencial	<p>É uma mudança, na infraestrutura, que não pode aguardar o planejamento normal.</p> <p>Incluem-se nessa categoria as mudanças que envolvam: Incidentes graves e, com significativo impacto nos serviços. Tais mudanças necessitam de execução imediata.</p> <p>As situações que podem implicar em mudanças emergenciais são:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Acionamento do plano de continuidade;➤ Remediação de Incidente de Segurança;➤ Reversão de indisponibilidades em IC's definidos como críticos no BDGC;



O SLA de execução é de até 24 horas úteis.

4 Ciclo de Vidas Mudanças e Liberações

A figura abaixo descreve o ciclo de vida das mudanças e liberações através dos seus estados.



Estados	Significado
Novo	Significa que a Solicitação de Mudança foi registrada no sistema e aguarda avaliação.
Pendente	Solicitação de Mudança aguarda o aceite dos Gestores de Mudança.
Mudança Aceita	Solicitação de Mudança aceita pelos Gestores de Mudança.
Mudança Rejeitada	Solicitação de Mudança que não foi aceita pelos Gestores de Mudança.



Plano de Mudança e Liberação



Escrita da Documentação	Iniciada a escrita da documentação referente à Mudança.
Finalizada a Escrita da Documentação	Finalizada a escrita da documentação referente à Mudança.
Validação da Documentação	Iniciada a validação da documentação referente à Mudança.
Finalizada a Validação da Documentação	Finalizada a validação da documentação referente à Mudança.
Reescrita da Documentação	Se houver necessidade de reescrita da documentação com base na validação esse status deverá ser utilizado.
Finalizada Reescrita da Documentação	Significa o fim da reescrita da documentação, caso seja necessária a reescrita com base na validação da documentação.
Escrita do Formulário	Neste status deve ser feito o preenchimento completo da RDML.
Aguardando aprovação do CM	Mudança aguardando a reunião do CM para avaliação.
Mudança Autorizada	Mudança foi aprovada pelo CM e já pode ser executada conforme informado na RDML.
Mudança Finalizada	Mudança já foi executada.

5 Pacotes de liberação

Toda mudança deverá ser planejada de maneira que seja implementada conforme definido pelo seu executor. Cada pacote contém uma ou mais alterações de estado em Itens de Configuração, conforme o objetivo a ser alcançado pela mudança.



6 Ferramentas de automação

Para apoiar o processo de gestão de mudança será utilizado o Footprints, configurado de acordo com os requisitos do processo e deste plano.

Estarão habilitadas para utilizar esta ferramenta todas as pessoas envolvidas na prestação dos serviços da STI/UFBA.

7 Artefatos de Apoio

Para apoiar o processo de Gestão de Mudança os seguintes artefatos estão disponíveis:

Artefato	Descrição
Plano de Testes	Para as mudanças que necessitem de testes deverá ser preenchido um documento de plano de testes conforme template e anexado ao registro da mudança.
Plano de retorno	Para as mudanças que necessitem de um roteiro de como reverter o estado de um item de configuração para o estado anterior a mudança deverá ser preenchido um plano de retorno conforme template.

8 Papéis e Responsabilidades

Os Gestores de Mudanças são os responsáveis por implantar e manter o processo.

9 Comitê de Mudanças

O CM é um grupo formado pelos Gestores (UFBA) e os representantes de cada Divisão da STI/UFBA com autoridade de decisão para aprovar ou rejeitar as Mudanças.

Este grupo deverá se reunir periodicamente para realizar as seguintes atividades:

- Autorizar ou rejeitar solicitações de mudanças aberta sendo a periodicidade estabelecida como toda quinta-feira às 10hs;
- Analisar criticamente mudanças já executadas com periodicidade mensal;
- Avaliar as análises de tendências realizadas pelos gestores de mudança com periodicidade trimestral.

9.1 Comissão Emergencial de Mudança

É um subgrupo do Comitê de Mudanças que autoriza as Mudanças Emergências. Ele é composto pelos gestores de mudança da UFBA e o Coordenador/UFBA da área correspondente a mudança.

10 Análise de tendências das mudanças

Trimestralmente os gestores de mudanças deverão realizar uma análise de tendência das mudanças ocorridas no período. Nesta análise devem ser levados em consideração os seguintes aspectos:

Nome do Arquivo: CRI - Plano_de_Mudanca_e_Liberacao_Implantacao.v2.docx	Aprovação:	Página: 7 de 8
--	------------	-------------------



- Tipos de Mudanças.
- Quantidade X Item de Configuração.
- Aumento do número de mudanças emergenciais.
- Verificar se há mudanças que se repetem e pode ser tipificada como padrão e se as mudanças padrão estão atualizadas.

11 Controle de Registro

Todos os registros gerados durante o processo serão arquivados no Sistema de Gerenciamento de Chamados no espaço de trabalho destinado a Gestão de Mudança.

12 Histórico de Revisões

Esse plano deverá ser revisado pelo menos anualmente, ou quando houver mudanças significativas do ambiente, para mantê-lo atualizado frente às novas tendências, acontecimentos e plano estratégico da STI/UFBA.

Revisão	Data	Autor	Alterações
1.0	23/06/14	Patrícia Santiago	- Versão inicial