 Universidade Federal da Bahia	Sistema de Desenvolvimento Institucional PO - Procedimento Operacional		
	Unidade Superintendência Tecnologia da STI Informação - STI		
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 1 de 12

GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

ANS – Acordo de Nível de Serviço

Backbone – Esquema de ligações centrais de um sistema de redes mais amplo, tipicamente de elevado desempenho e com dimensões continentais.

BDGC – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração

CM – Comitê de Mudança

IC – Item de Configuração

Incidente – Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

Problema – A causa raiz de um ou mais incidentes.

RDML – Requisição de Mudança e Liberação

Solução de contorno – Redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível.

SLA – ANS – Acordo de Nível de Serviço

UFBA – Universidade Federal da Bahia

I. OBJETIVO

Este procedimento operacional tem por objetivo dispor as etapas do gerenciamento de Mudança (processo responsável por promover alterações do ambiente de TI), Liberação e Implantação (processo responsável por gerenciar as alterações de ambiente), definindo e descrevendo um plano com os padrões e condutas que devem ser usados para o gerenciamento de mudança e liberação utilizando como base o ITIL que consiste no framework de melhores práticas para o gerenciamento dos serviços de TI. Além disso dispõe sobre o controle, avaliação e revisão das mudanças permitindo que elas sejam rastreáveis.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 04/09/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 2 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

II. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PROC_STI_05 Gestão_de_Mudanca_e_Liberacao_Implantacao

Plano_de_Mudanca_e_Liberacao_Implantacao.v3

III. RESPONSABILIDADES

- **CAT** – Revisar e Aprovar o procedimento.
- **Grupo de processos** – Revisar e atualizar e garantir a correta execução do procedimento.

IV. PRINCIPAIS ENTRADAS DO PROCESSO

PRODUTO	CRITÉRIOS DE ENTRADA	ARMAZENAMENTO	CONTROLE DE ACESSO	MODO RECUPERAÇÃO
Requisição de Mudança e Liberação (RDML)	Necessidade de controle e consulta do registro de mudança	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	CM	Pesquisando o registro no sistema de gestão de mudança.
			Solicitante	
			Gestor de Mudança	
			Corpo Técnico	
BDGC	Informações dos IC's envolvidos na mudança	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Qualidade	Pesquisa pelo IC
			CM	
			Gestor de Mudança	
			Corpo Técnico	
			Qualidade	

V. PRINCIPAIS SAÍDAS DO PROCESSO

PRODUTO	CRITÉRIOS DE ENTRADA	ARMAZENAMENTO	CONTROLE DE ACESSO	MODO RECUPERAÇÃO
Registro da mudança Executada	Registro pelo analista responsável pela mudança.	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	CM	Pesquisando o registro no sistema de gestão de mudança.
			Solicitante	
			Gestor de Mudança	
			Corpo Técnico	
			Qualidade	

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 3 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

VI. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO

I. Mudança

ATIVIDADE	PAPEL RESPONSÁVEL	ACELERADOR	DESCRIÇÃO
Avaliação Técnica	Corpo técnico Coordenadores	Ata de Reunião	Reunir a equipe técnica envolvida na mudança para avaliar os impactos no ambiente envolvido e planejar as ações.
Solicitação da mudança	Solicitante	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Preencher a RDML para que a mudança seja compreendida pelos demais papéis envolvidos no processo Principais eventos que podem disparar esta atividade: Registro do Incidente / Problema / Eventos; Requisição de Serviço; Oportunidades de Melhorias; Alterações Contratuais; Reclamações de Cliente; Serviços novos, modificados ou removidos; Alterações no planejamento de capacidade, continuidade e disponibilidade de serviço; Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade e Serviço;
Aceitação ou Rejeição da Mudança	Gestores de Mudança	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Avaliar se a mudança deve seguir para a execução ou não. Emitir parecer sobre a mesma. Verificar o impacto da mudança Caso a mudança seja aceita deve seguir o fluxo. Caso contrário notificar o solicitante e encerrar o registro. Se a mudança for classificada como emergencial, além dos gestores de mudança, ela deverá ter aprovação do coordenador de infraestrutura ou da pessoa que estiver no exercício desta função.
Verificação do Tipo da Mudança	Gestores de Mudança	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Avalia se é do tipo emergencial, normal ou padrão. Se a mudança é emergencial há a necessidade de seguir por fluxo prioritário.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 4 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

			<p>Caso seja padrão e a RDML tenha menos de 06 meses não há necessidade de preenchimento de um novo formulário. Porém é necessário ser classificada e agendada junto ao CM. Se houver mais de 06 meses a mudança padrão deverá novamente ser aprovada pelo CM.</p> <p>Caso contrário deve seguir o fluxo convencional.</p>
Execução Emergencial	Corpo técnico		Registrar as ações realizadas pelo especialista. Dada a natureza emergencial é aceito que o registro seja posterior à execução.
Classificação e Agendamento	Executor Gestor de Mudança	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Avaliar os riscos em fazer a mudança
			Descrever recursos necessários (pessoas, tecnologias). Descrever ativos envolvidos na mudança.
			Listar procedimentos a serem executados;
			Agendar o momento da liberação e implantação da mudança;
Aprovação pelo CM	CM	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Verificar se a RDML atende a todos os requisitos necessários para seguir por todas as etapas do processo. Verificar se as informações fornecidas pelo solicitante são suficientes e válidas para aceitar a RDML.
		Ata de reunião do CM	Emitir parecer sobre a mudança com recomendações informando se a mesma foi aprovada para execução imediata ou se precisa ser revisada.
Coordenação	Gestor de Mudança Coordenador	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Estabelecer cronograma de atividades da mudança.
			Delegar executores e distribuir as Tarefas necessárias para todos envolvidos
			Realizar comunicados a respeito da mudança às partes envolvidas
			Tipificar a(s) Liberação(ões) conforme tipo da mudança.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 5 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

II. Liberação e Implantação

ATIVIDADE	PAPEL RESPONSÁVEL	ACELERADOR	DESCRIÇÃO
Construção do Pacote	Executor	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Detalhar as tarefas delegadas
			Estruturar os pacotes de liberação
			Descrever o plano de Retorno em caso de falha
			Detalhar plano de testes
			Determinar alterações ou criação de documentos
Teste	Executor	Plano de teste	Executar e registrar o plano de teste.
Implementação	Executor	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Executar a mudança no ambiente de produção.
			Realizar homologação no ambiente de produção.
			Atualizar os IC no BDGC.
Verificação / Validação	Executor	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Avaliar se a Mudança atingiu os seus objetivos, sem causar impactos ao ambiente de produção.
	Gestor de Mudança		Verificar se o solicitante concorda com o encerramento da RDML.
	Solicitante		Caso a mudança tenha potencial para ser executada sem a necessidade de avaliação do CM a mesma poderá ser adicionada à lista de mudanças padrão.
Avaliação do sucesso da Mudança	Executor e Técnico designado a realizar a validação de conformidade da mudança	Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços	Se a mudança foi verificada / validada positivamente a mudança é encerrada, caso contrário deverá ser acionado o plano de retorno.
	Gestor de Mudança	Plano de retorno	Executar o plano de retorno e registrar seu acionamento
	Executor		Após execução do plano de retorno será investigada e registrada a causa de insucesso. Devem ser tomadas ações para que esta condição não se repita.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 6 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

VII. Política de Gerenciamento de Mudanças

1. Todas as mudanças devem ser registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, 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. O Gestor de Mudança será responsável pela validação inicial, indicando se a mudança irá prosseguir após a solicitação ou se será rejeitada através do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.
5. O Gestor de Mudança durante a validação da mudança irá definir o Tipo de Mudança, o Impacto e a Categoria.
6. Todo tipo de Mudança deve ser aprovado pelo Gestor 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 terça-feira às 11h;
9. As mudanças deverão ser executadas em acordo com as condições segundo as quais foram apresentadas. As mudanças malsucedidas 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.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 7 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

13. Toda mudança executada que houver envolvimento dos Itens de Configuração, deverá prover a atualização deles.

VIII. Classificação das Mudanças

I. 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.

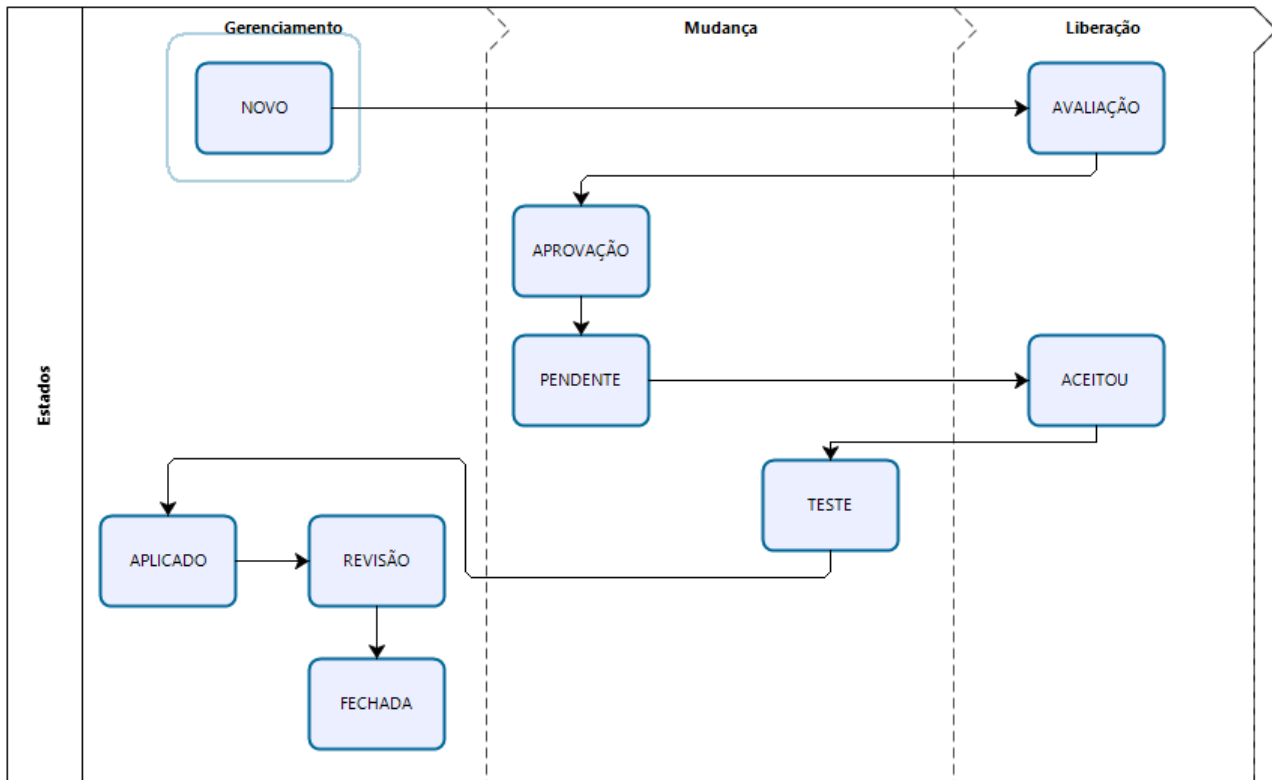
II. Tipo da Mudança e Liberação

Tipo	Descrição
Normal	Mudança que precisa de avaliação para que possa ser executada. Para ser autorizada a mudança deve atender a critérios de elegibilidade definidos neste plano. É uma mudança, que pode ser introduzida na infraestrutura, de forma planejada dentro de uma programação futura de mudanças. O ANS de execução é de até 84 horas úteis.
Padrão	Rotinas que são conhecidas por já terem sido executadas algumas vezes e já existirem procedimentos bem documentados, porém necessitam de agendamento e/ou testes. O ANS de execução é de até 84 horas úteis.
Emergencial	É uma mudança, na infraestrutura, que não pode aguardar o planejamento normal. Incluem-se nessa categoria as mudanças que envolvam: Incidentes graves e, com significativo impacto nos serviços. Tais mudanças necessitam de execução imediata. As situações que podem implicar em mudanças emergenciais são: <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 ANS de execução é de até 24 horas úteis.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

IX. Ciclo de Vida das 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
Avaliação	A mudança está em avaliação antes de ser apresentada ao Comitê
Aprovação	Fase em que será apresentada a mudança para o Comitê de Mudanças
Aceitou	Mudança foi aprovada pelo CM e já pode ser executada conforme informado na RDML
Pendente	Solicitação de Mudança aguarda o aceite do Gestor de Mudança
Testar	A mudança está em fase de testes antes de ser aplicada em ambiente de produção
Aplicado	Mudança já foi executada.
Revisão	A Mudança está sendo revisada após a sua execução
Fechada	A Mudança foi aplicada, validada e não há mais ações a serem tomadas

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 9 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

X. 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.

Pacote de liberação: Um conjunto de itens de configuração que será construído, testado e implantado ao mesmo tempo, como uma única liberação. Cada pacote de liberação incluirá normalmente uma ou mais unidades de liberação.

Unidade de liberação: Componentes de um serviço de TI que são normalmente liberados juntos. Uma unidade de liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma função útil. Por exemplo, uma unidade de liberação pode ser um computador pessoal de mesa, incluindo hardware, software, licenças, documentação, etc.

XI. Ferramentas de automação

Para apoiar o processo de gestão de mudança será utilizado o GLPI, 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.

XII. 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 necessitarem de testes deverá ser preenchido um documento de plano de testes, conforme template e anexado ao registro da mudança. Os procedimentos e instruções de trabalho podem conter este plano.
Plano de retorno	Para as mudanças que necessitarem 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. Os procedimentos e instruções de trabalho podem conter este plano.

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Identificação PO/STI/CRI/01	Versão 00	Nº de folhas 10 de 12
--	---------------------------------------	---------------------	---------------------------------

XIII. Papéis e Responsabilidades

O Gestor de Mudanças é o responsável por implantar e manter o processo.

XIV. Comitê de mudanças

O CM é um grupo formado pelos Gestores da STI e/ou os representantes de cada coordenação 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 abertas, sendo a periodicidade estabelecida como toda terça-feira às 11hs;
- Analisar criticamente mudanças já executadas com periodicidade mensal;
- Avaliar as análises de tendências realizadas pelos gestores de mudança com periodicidade trimestral.

XV. Comissão emergencial de mudança

É um subgrupo do comitê de mudanças que autoriza as mudanças emergenciais. Ele é composto pelo gestor de mudança e um coordenador UFBA responsável pela aprovação emergencial. Este aprovador atualmente é o Coordenador de Infraestrutura e tem a função de avaliar e aprovar as mudanças emergenciais.

XVI. Análise de tendências das mudanças

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

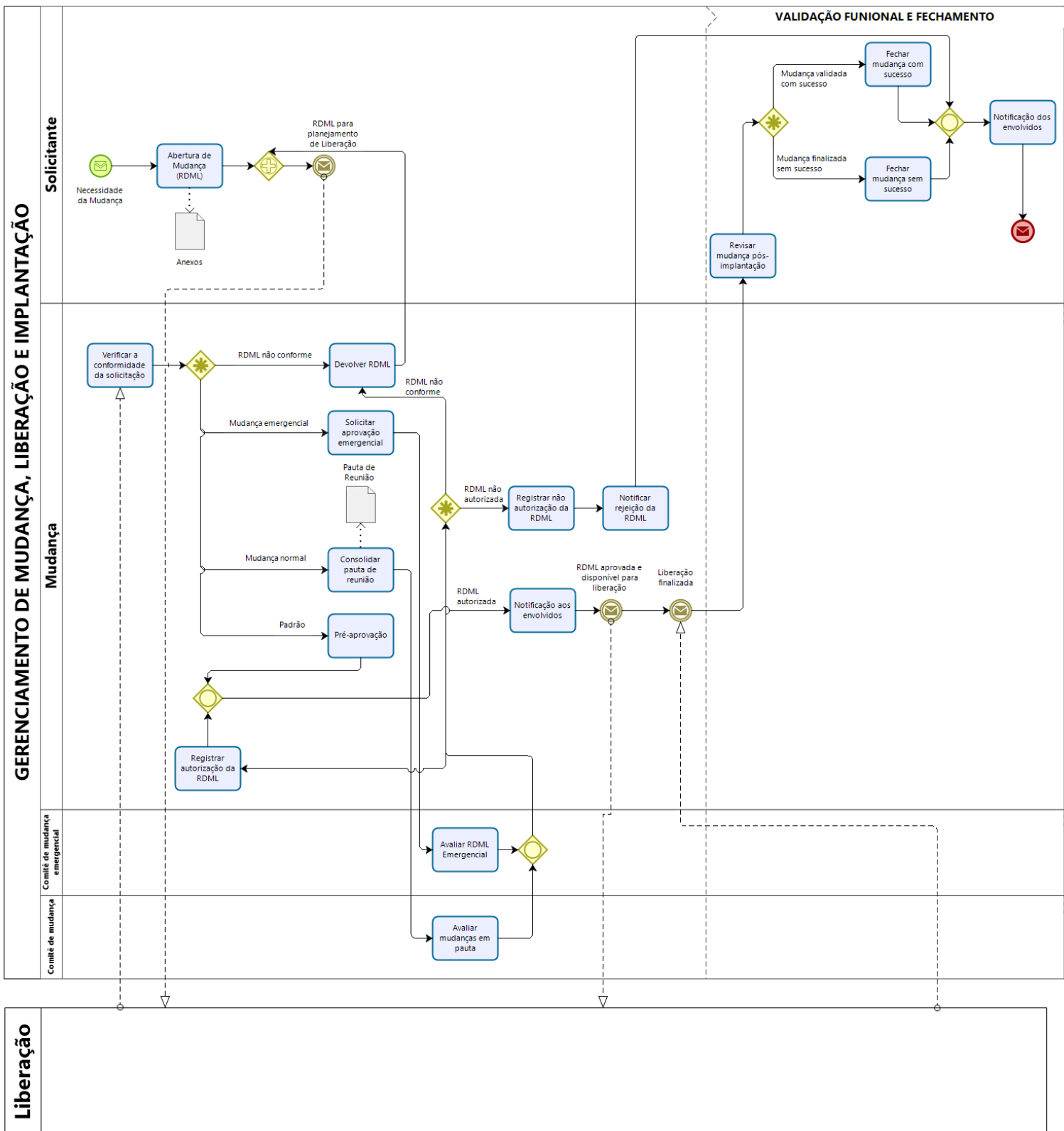
- Tipos de Mudanças.
- Quantidade X Item de Configuração.
- Aumento do número de mudanças emergenciais.
- Verificar se há mudanças que se repetem e pode ser tipificada como padrão e se as mudanças padrão estão atualizadas.

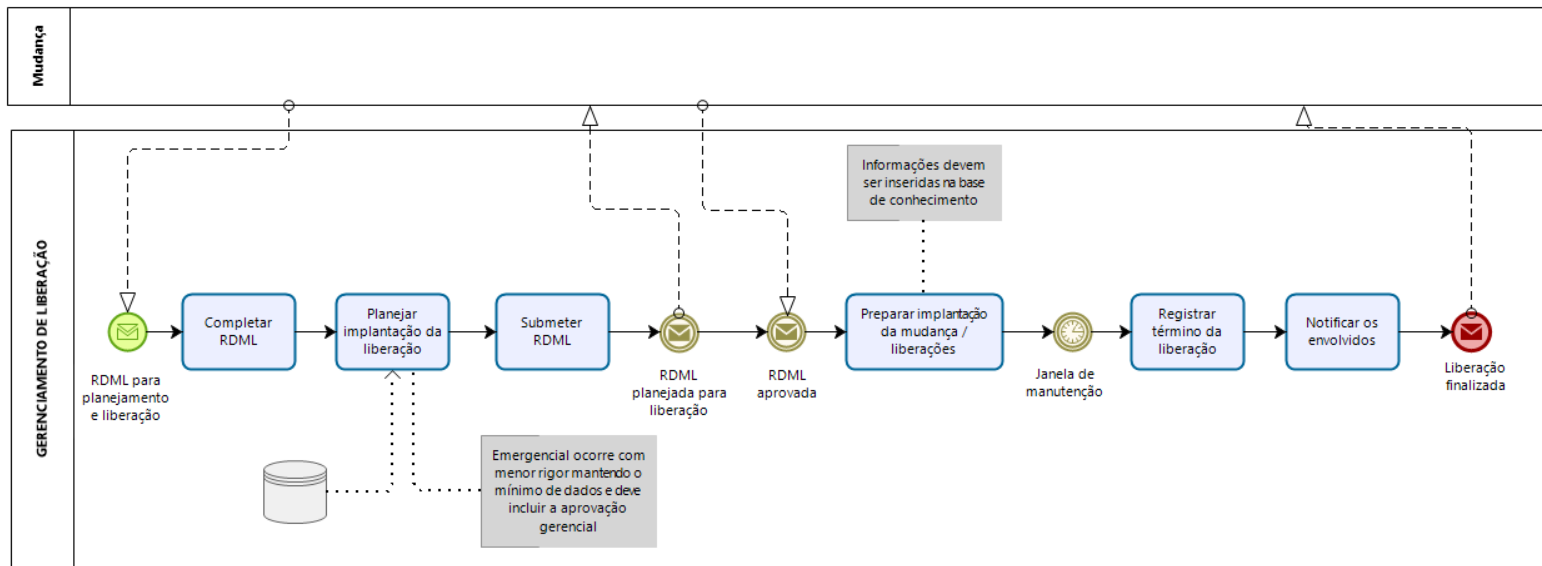
Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
---------------------------------------	---	---------------------------------	---------------------------

XVII. Controle de Registro

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

XVIII. FLUXO GERAL DAS ATIVIDADES





XIX. REFERENCIAS CRUZADAS

XX. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Histórico das Revisões	Item(ns) Revisado(s)	Revisado por

Elaborado por Jonatan Costa	Aprovado por Sergio da Silva Carlos	Classificação Público	Data 15/10/2019
--------------------------------	--	--------------------------	--------------------