



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

N/GS/002/01

Data: 16/10/2018



GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

NORMA

MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nota da versão:

Versão 1 – Revisão de toda a Norma em virtude de alterações no processo.



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SUMÁRIO

1	OBJETIVO
2	APLICAÇÃO
3	ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA
4	CONCEITUAÇÃO
4.1	Categoria de Mudança
4.2	Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação
4.3	Equipe Responsável pela Gestão de Mudança
4.4	Equipe Responsável pela Gestão de Operacional
4.5	Equipe Responsável pela Gestão de Serviço
4.6	Equipe Técnica Executora
4.7	Formulário de Atesto do Resultado da Mudança – FARM
4.8	Janela de Mudanças
4.9	Mudanças
4.10	Mudança Emergencial
4.11	Mudança Programada
4.11.1	Mudança Programada NORMAL
4.11.2	Mudança Programada PADRÃO
4.12	Plano de Mudança
4.13	Requisição de Mudança (RDM)
4.14	Reuniões de Mudança
4.14.1	Reunião de Pré-pauta
4.14.2	Reunião da Comissão de Mudança de Ambiente de Tecnologia da Informação
4.15	Solicitante/Requisitante



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.16 Tarefas

5 DIRETRIZES BÁSICAS

5.1 Mudanças de menor criticidade

5.2 Mudanças Críticas

5.3 Agendamento da Mudança

5.4 Abertura da Requisição de Mudança

5.5 Aprovação da Equipe de Gestão de Serviço

5.6 Aprovação da Equipe de Gestão Operacional

5.7 Análise e Aprovação Técnica

5.8 Aprovação da Equipe Responsável pela Gestão de Mudanças

5.9 Execução da Mudança

5.10 Avaliação do Resultado da Mudança

5.11 Reuniões de Mudança

5.11.1 Reuniões de Pré-pauta

5.11.2 Reuniões da Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

6 VIGÊNCIA

ELEMENTOS COMPLEMENTARES

Anexo I CRITÉRIOS PARA AGENDAMENTOS DAS REQUISIÇÕES

**MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO****1 OBJETIVO**

Estabelecer diretrizes e procedimentos para a realização de mudanças no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Dataprev de forma controlada e eficiente, garantindo os níveis de serviço acordados com os clientes.

2 APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os órgãos responsáveis pela sustentação, gestão, operação e manutenção dos serviços e do ambiente de TIC da Dataprev.

3 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

Sigla	Função principal
DITS	Órgão responsável pela Gestão de Mudanças
D1OS	Órgão responsável pela avaliação técnica e execução de mudanças no Rio de Janeiro
D2OS	Órgão responsável pela avaliação técnica e execução de mudanças no Distrito Federal
D3OS	Órgão responsável pela avaliação técnica e execução de mudanças em São Paulo
D1SS	Órgão responsável pela avaliação técnica e execução de mudanças no Rio de Janeiro
D2SS	Órgão responsável pela avaliação técnica e execução de mudanças no Distrito Federal
D3SS	Órgão responsável pela avaliação técnica e execução de mudanças em São Paulo
D1GO	Órgão responsável pela gestão operacional no Rio de Janeiro
D2GO	Órgão responsável pela gestão operacional no Distrito Federal
D3GO	Órgão responsável pela gestão operacional em Brasília
COIP	Órgão responsável pela gestão de Incidentes

MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4 CONCEITUAÇÃO

4.1 Categoria de Mudança

Conjunto pré estabelecido de informações e tarefas necessárias e suficientes para o atendimento de RDM de uma mesma natureza.

Envolve todas as ações de análise e execução para o cumprimento da requisição.

4.2 Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

Comissão multidisciplinar constituída pelo órgão responsável pela arquitetura e serviços de infraestrutura de TIC, com o objetivo de deliberar sobre a execução de requisições de mudanças (RDM) programadas para uma determinada janela.

4.3 Equipe Responsável pela Gestão de Mudança

Responsável pela gestão do processo de Mudança, zelando para que toda sua documentação esteja atualizada e disponível, bem como fornecendo informações e indicadores que permitam identificar a maturidade do processo.

Além disso, atua na aprovação das mudanças consideradas críticas, realizando a verificação das mudanças aprovadas previamente pelas equipes responsáveis pela gestão operacional e técnicas executoras, sendo ainda responsável por coordenar e divulgar os resultados das reuniões de Pré pauta e de Comissão.

4.4 Equipe Responsável pela Gestão de Operacional

Equipe responsável por gerenciar e controlar os processos de análise, planejamento e execução das mudanças, sejam oriundos de manutenções em serviços ou infraestrutura já utilizados ou de implantações de novos serviços, hardware ou software; e assegurar que todas as alterações nos Itens de Configuração (IC) sejam refletidas na Base de Dados de Gerenciamento da Configuração.

4.5 Equipe Responsável pela Gestão de Serviço

Equipe responsável pelo ciclo de vida dos serviços prestados pela Empresa, sendo de sua competência a análise e aprovação dos requisitos de negócio de determinada mudança, bem como por informar o resultado dos testes pós-implantação. A equipe responsável pela gestão de serviço que atuará no processo de Mudança varia de acordo com os serviços impactados pela execução da mesma.

4.6 Equipe Técnica Executora

Equipe responsável pela análise dos insumos técnicos e execução da mudança, composta pelos empregados lotados nos órgãos responsáveis pela sustentação, suporte e operação da infraestrutura de TIC, bem como terceiros devidamente autorizados e acompanhados por empregados da Dataprev.



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.7 Formulário de Atesto do Resultado da Mudança – FARM

Formulário preenchido pelo solicitante ou responsável pelos testes da mudança, ao término de sua execução da mudança, formalizando os respectivos resultados.

4.8 Janela de Mudanças

Datas e horários pré-estabelecidos para a implementação de mudanças.

4.9 Mudanças

Mudanças são intervenções nos ambientes produtivos da empresa, sejam motivadas por alterações nos serviços em operação, implantações de novos serviços ou adequações relativas à infraestrutura, que possam afetar seus Itens de Configuração.

4.10 Mudança Emergencial

Mudança que necessita ser realizada em caráter de urgência, tendo em vista os impactos negativos à empresa oriundos de sua não implementação.

A mudança emergencial caracteriza-se por um ou mais dos seguintes eventos:

- Indisponibilidade, instabilidade ou falha em regra de negócio de serviço de TI, classificada como grave pelo órgão competente;
- Alterações em serviços de TI, derivados de aspectos legais e portarias;
- Riscos envolvendo a segurança dos ambientes;
- Ação preventiva nos componentes de TI com a iminência de indisponibilidade.

4.11 Mudança Programada

Mudança previamente solicitada com data e hora previstas para implementação consoante ao **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** contratado e durante os períodos de menor impacto aos serviços. As mudanças programadas podem ser classificadas como dos tipos **NORMAL** ou **PADRÃO**.

4.11.1 Mudança Programada NORMAL

Mudança que, por conta dos riscos envolvidos, necessita de análise da equipe responsável pela gestão de mudança e passagem pelas reuniões de Pré-pauta e da Comissão.

Incluem-se na relação das mudanças desse tipo:

- Alterações em serviços/sistemas de alta criticidade;
- Mudanças com potenciais riscos de indisponibilidade;
- Mudanças com potencial impacto a um número significativo de usuários.



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.11.2 Mudança Programada PADRÃO

Mudanças caracterizadas por possuírem menor criticidade e por possuírem baixo risco e impacto associados, sendo pré-aprovada pela equipe responsável pela gestão de mudança. Seus procedimentos já são estabelecidos e divulgados. Possuem como características:

- Atividades operacionais bem conhecidas;
- Baixo grau de complexidade;
- Baixo impacto previsto.

4.12 Plano de Mudança

Documento gerado pelo requisitante da mudança em conjunto com as áreas técnicas envolvidas em sua execução, no qual constam as ações relacionadas em determinada mudança, com respectivo sequenciamento e tempos estimados de execução, bem como eventuais encadeamentos entre requisições e responsáveis pela realização dos testes pós-implementação.

No plano de mudança devem constar ainda as ações necessárias para retorno à situação original (*rollback*).

4.13 Requisição de Mudança (RDM)

Requisição formal para realização de uma mudança em um item de configuração, contendo os detalhes para análise, planejamento, execução e retorno ao estado anterior à mudança, sendo registrada na ferramenta de gestão de TIC da empresa.

4.14 Reuniões de Mudança

4.14.1 Reunião de Pré pauta

Reunião cujo objetivo é debater as necessidades técnicas de cada uma das mudanças previstas para a janela subsequente, sendo levantadas eventuais dúvidas e pendências que impeçam sua execução.

São escopo desta reunião as requisições do tipo Normal, bem como eventuais requisições do tipo Padrão elencadas pelas equipes envolvidas no processo.

4.14.2 Reunião da Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

Reunião deliberativa, cujo objetivo é definir as requisições que deverão ser executadas em determinada janela. Serão objeto de análise, as requisições que já tenham sido devidamente aprovadas, tanto tecnicamente quanto pelos gestores de serviço responsáveis.

4.15 Solicitante/Requisitante

Empregado da Dataprev responsável pelo preenchimento do conteúdo e envio de uma requisição de mudança (RDM).



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.16 Tarefas

Uma ou mais ações a serem desempenhadas pelas equipes técnicas envolvidas, sejam elas técnicas executoras ou gestoras, a fim de que as mudanças possam ser implementadas. Cada tarefa pode representar um ou mais procedimentos realizados para o atendimento ao que foi solicitado na mudança.

Cabe às equipes responsáveis pela gestão operacional a inclusão das tarefas que considerem necessárias ao cumprimento da requisição.

5 DIRETRIZES BÁSICAS

Qualquer mudança nos ambientes produtivos da Empresa deve ser previamente analisada, objetivando garantir o melhor período para sua execução, visando atender aos Acordos de Nível de Serviços contratados e gerar o menor impacto possível nos requisitos de disponibilidade e estabilidade para os usuários dos serviços.

No momento de sua abertura, o requisitante deve:

- Preencher o *ticket* de Requisição de Mudança na ferramenta apropriada;
- Identificar a categoria de mudança que melhor se aplique à sua necessidade; ou utilizar-se da categoria genérica para solicitações não cobertas pelas categorias disponíveis;
- Anexar Plano de Mudança, conforme necessidade levantada pelas equipes envolvidas;
- Disponibilizar toda documentação que diga respeito ao processo de testes pré-implementação, para requisições relativas ao ambiente de Produção;
- Para requisições emergenciais, relacionar a documentação que identifique a motivação da urgência, conforme casos contemplados nesta norma;
- Anexar autorização do cliente, para intervenções durante o horário de ANS contratado e/ou para alterações em serviços de regime de tempo integral (24x7);

As requisições passam pela avaliação das seguintes equipes:

- Equipes responsáveis pela gestão dos serviços modificados ou afetados pela requisição;
- Equipes responsáveis pela gestão operacional relativas aos Datacenters cujos Itens de Configuração serão afetados;
- Equipes técnicas executoras, responsáveis pela análise e execução da mudança;
- Equipe responsável pela gestão de mudança, para os casos de requisições de maior criticidade.



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.1 Mudanças de menor criticidade

Para as mudanças de menor criticidade, como regra para que seja viável sua avaliação por todas as equipes envolvidas, pressupõe-se um prazo de 48 horas desde o momento da aprovação do gestor até sua efetiva execução, podendo este prazo ser alterado conforme a complexidade da requisição. Independentemente da situação, o solicitante e as demais equipes envolvidas deverão ser comunicadas quando da efetiva data de programação da mudança.

As mudanças desta natureza, via de regra, poderão ser realizadas durante o horário comercial, excetuando-se intervenções em equipamentos de Firewall e outros casos explicitados na presente norma.

A regra supracitada é aplicável para:

- Requisições de Mudança em ambientes que não o de Produção (Homologação, Sustentação, Treinamento, etc.);
- Requisições de Mudança do tipo Padrão em ambiente de Produção;
- Requisições de Mudança, do tipo Normal em ambiente de Produção, relacionadas aos serviços que ainda não tenham sido de fato implantados e disponibilizados para uso, oriundos da esteira de implantação de serviços. Entretanto, tais requisições devem observar os Acordos de Nível de Serviços próprios do cliente a que se referem para definição de seu horário de execução. Tais requisições não necessitarão ser submetidas às Reuniões de Mudança (Pré pauta e Comissão) mas deverão ser avaliadas pelo órgão responsável pela gestão de mudança;

5.2 Mudanças Críticas

As mudanças são consideradas críticas quando houver risco de indisponibilidade nos serviços ou equipamentos por ela afetados, bem como riscos à segurança da informação (confidencialidade, disponibilidade, acessibilidade e integridade dos dados).

Tais requisições devem observar o Acordo de Nível de Serviço contratado, devendo ser executadas em horário que não haja impacto ao mesmo, salvo quando autorizadas formalmente pelo cliente.

Além disso, estas mudanças deverão ser submetidas à análise do Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação, durante as reuniões de Pré-pauta e de Comissão, devendo estar devidamente aprovadas tecnicamente para sua efetiva programação durante a janela pretendida.

Também são consideradas críticas as mudanças emergenciais.

5.3 Agendamento da Mudança

Consoante às definições supracitadas, as requisições de mudança serão agendadas conforme critérios relacionados no Anexo I, devendo observar os critérios de disponibilidade



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

das equipes técnicas para sua execução, bem como das equipes responsáveis pelos testes de validação.

A programação das mudanças deve observar as restrições de horário próprias do ANS do(s) serviço(s) afetado(s) durante as intervenções. As mudanças realizadas em dias úteis que prevejam indisponibilidades nos serviços prestados devem, impreterivelmente, ser finalizadas até às 7 (sete) horas da manhã do dia subsequente.

Para mudanças realizadas durante os fins de semana deverá ser observado o Calendário de Paralisações Programadas e Agenda Corporativa, de modo que não haja impacto nos eventos já programados.

5.4 Abertura da Requisição de Mudança

O solicitante tem a responsabilidade de, no ato da abertura da requisição, fornecer todo tipo de informação que auxilie a realização da análise e planejamento da mudança. Neste momento o solicitante deve:

- Identificar a necessidade da mudança e efetuar registro no SDM;
- Descrever claramente a motivação da mudança e seus objetivos;
- Prestar as informações de caráter técnico, que viabilizem a análise e execução da mudança, inclusive perante a Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação;
- Disponibilizar toda documentação solicitada ao longo do processo de análise da mudança.
- Interagir com as equipes envolvidas no processo para esclarecer eventuais dúvidas, viabilizando a análise e execução da mudança;
- Realizar, em conjunto com o Gestor de Serviço, os testes de validação necessários para identificar o sucesso ou não da intervenção.

5.5 Aprovação da Equipe de Gestão de Serviço

As requisições de mudança que causem impacto nos serviços prestados, independentemente do ambiente em que serão realizadas ou do tipo da RDM, deverão possuir aval dos gestores de serviço responsáveis para que possam ser executadas. Tal aprovação deve ser formalizada através da ferramenta de gestão de serviços de TIC da empresa, através das tarefas da mudança.

São exceções a esta regra as intervenções próprias de infraestrutura, que não causem impactos na prestação dos serviços.

Como parte integrante do processo, o gestor de serviço é responsável por prestar as informações dos impactos das mudanças ao negócio, cabendo a ele:

- Avaliar se os benefícios esperados pela execução da mudança justificam os riscos associados;



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Garantir que as intervenções foram previamente testadas e homologadas em ambientes destinados para estes fins;
- Avaliar se os insumos necessários à execução da mudança estão corretamente informados na RDM;
- Verificar o impacto da mudança em outros serviços parceiros, interagindo com os demais gestores de serviços relacionados;
- Auxiliar as equipes envolvidas no planejamento da mudança;
- Interagir com as equipes envolvidas no processo para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao objetivo da aplicação da mudança;
- Garantir a realização de testes de validação da mudança, após sua execução.

Para mudanças Emergenciais, o gestor de serviço deverá entrar em contato com a equipe responsável pela gestão de mudanças, para justificar a urgência relacionada à requisição, conforme casos descritos nesta norma. Além disso, quando da necessidade de execuções durante o horário estabelecido de ANS, cabe ao gestor buscar a aprovação do cliente, que deverá ser formalmente registrada e disponibilizada na RDM relacionada.

5.6 Aprovação da Equipe de Gestão Operacional

As equipes responsáveis pela gestão operacional realizam a análise da mudança pretendida, verificando as informações prestadas na RDM, bem como os riscos e impactos das alterações propostas nos itens de configuração afetados.

Nesta análise é considerada também a necessidade de acionamento das equipes técnicas executoras, tendo em vista os impactos e riscos para a implementação da mudança, relacionadas ou não diretamente a esta.

Para mudanças emergenciais, além da análise citada acima, deve-se verificar e analisar as evidências que justificam sua urgência.

O planejamento envolve atividades como:

- Entender o escopo e objetivo da mudança, identificando se a mesma se encontra adequadamente categorizada
- Mapear as atividades que serão executadas
- Identificar os órgãos responsáveis pela execução da mudança, bem como a disponibilidade para execução na data proposta
- Mensurar tempos de cada atividade e sua compatibilidade com o ANS contratado
- Manter o solicitante informado do planejamento
- Orientar o solicitante quanto à classificação da mudança
- Auxiliar o solicitante na elaboração e disponibilização dos insumos necessários para execução da mudança



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A equipe responsável pela gestão operacional, independentemente do tipo de RDM, poderá solicitar informações adicionais sempre que considerar necessário.

Caso as equipes responsáveis pela gestão operacional envolvidas identifiquem que as informações e tarefas constantes na categoria da mudança não são suficientes para sua realização, poderão solicitar a inclusão de Plano de Mudança durante a fase de análise da requisição. Excetuam-se a esta regra, casos em que o serviço esteja completamente indisponível, situação em que a mudança poderá ser autorizada conforme anuência das equipes responsáveis pela gestão de serviço e gestão de incidentes.

5.7 Análise e Aprovação Técnica

As equipes técnicas executoras envolvidas na mudança deverão, durante a fase de avaliação da requisição, verificar se foram disponibilizados todos insumos técnicos necessários à sua execução, bem como se o tempo estipulado é suficiente.

Também deve ser verificado se as informações necessárias para retorno à situação inicial (*rollback*) foram disponibilizadas.

Por fim, cabe às equipes técnicas executoras formalizar a concordância (“aceite”) em realizar a mudança conforme programação, registrando na ferramenta de gestão de serviços da empresa.

A lista abaixo detalha as atribuições das equipes técnicas executoras durante a fase de análise e aprovação técnica:

- Fornecer orientação técnica para a Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação para que possam tomar decisões corretas
- Avaliar recursos e competências necessários e implementadores designados para a mudança.
- Participar da Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação (se necessário)
- Avaliar e, se necessário, solicitar ajustes nas documentações de implantação da mudança (plano de mudança, plano de retorno, roteiro de testes, etc.)

5.8 Aprovação da Equipe Responsável pela Gestão de Mudanças

As requisições Normais e Emergenciais, consideradas críticas, deverão passar pela análise da equipe responsável pela gestão de mudança antes de sua efetiva entrada em produção.

As requisições Normais serão aprovadas durante as reuniões de Comissão, desde que os requisitos a seguir sejam atendidos:

- Todos os insumos técnicos necessários à execução da mudança tenham sido disponibilizados;



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Todas as avaliações das equipes envolvidas (Gestão Operacional, Gestão de Serviços e Equipes Técnicas Executoras) tenham sido disponibilizadas antes do início da reunião;

As requisições que não atenderem aos requisitos especificados deverão ser reprogramadas, sendo reavaliadas nos fóruns subsequentes. Além disso, é desejável que todas as mudanças críticas Normais sejam submetidas à análise técnica durante as reuniões de Pré-pauta, de modo a propiciar um debate mais amplo acerca de propósito, riscos e impactos observados.

À equipe responsável pela gestão de mudanças, cabe:

- Divulgar as mudanças que fazem jus à apreciação nos fóruns específicos do processo;
- Verificar se as requisições programadas para a janela em questão foram adequadamente classificadas;
- Avaliar, em conjunto com as equipes responsáveis pela gestão operacional, o risco relacionado às mudanças programadas para a janela em questão;
- Verificar a concorrência entre requisições e auxiliar na programação das mesmas, visando dirimir o impacto entre elas;
- Verificar a concorrência entre as requisições e eventos previamente cadastrados no Calendário de Paralisações Programadas e Agenda Corporativa;
- Submeter as requisições de mudança solicitadas aos fóruns específicos de debate: reuniões de Pré-pauta e Comissão;
- Divulgar o resultado das reuniões, dando publicidade ao corpo gerencial e às equipes envolvidas no processo.

As Requisições de Mudança emergenciais devem ser justificadas conforme casos explicitados na presente norma. Além disso, requisições que por ventura não possam se adequar aos prazos e janelas estabelecidos, também deverão ser classificadas como Emergenciais e só serão aprovadas mediante anuência das gerências dos Departamentos responsáveis pela gestão do serviço e pela gestão de Mudanças.

5.9 Execução da Mudança

Na data programada, as equipes técnicas deverão executar a mudança solicitada. Durante esta etapa, cabe a elas:

- Dar ciência aos envolvidos quanto ao andamento das execuções;
- Informar quanto a eventuais falhas que ocorram durante a execução, sendo estas impeditivas ou não para a continuidade das tarefas;



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Formalizar o resultado da execução na ferramenta de gestão de serviços da empresa;
- Disponibilizar insumos suficientes para a avaliação do sucesso da intervenção por parte dos responsáveis pelos testes;
- Realizar procedimentos de retorno à situação inicial (*rollback*), caso se identifique o insucesso da mudança na fase de execução.

5.10 Avaliação do Resultado da Mudança

Após a implementação da mudança, cabe ao responsável pela realização dos testes avaliar se a mudança atendeu às necessidades expostas. O documento FARM (Formulário de Atesto do Resultado da Mudança) deve ser preenchido na sequência, confirmando seu sucesso ou, em caso de falha, indicando a necessidade ou não de realização de *rollback*. Neste caso, caberá às equipes técnicas executoras a realização dos procedimentos planejados para retorno à situação original.

5.11 Reuniões de Mudança

Durante o processo de avaliação das mudanças, as requisições Normais deverão ser submetidas à análise durante os fóruns a seguir.

5.11.1 Reuniões de Pré pauta

Durante a reunião de Pré pauta, deverão ser esclarecidas dúvidas que possam inviabilizar a execução das mudanças. O resultado da reunião é a relação das RDM debatidas e seus respectivos status e pendências.

É recomendado que todas as mudanças críticas Normais sejam submetidas a este fórum, que será o balizador para as mudanças analisadas na Reunião de Comitê.

5.11.2 Reuniões da Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

Durante as Reuniões de Comissão todas as mudanças avaliadas durante a reunião de Pré-pauta serão submetidas à aprovação, desde que em conformidade com os critérios estabelecidos no item 5.8 desta Norma, que trata da aprovação da equipe responsável pela gestão de mudanças. Caso contrário, as requisições deverão ser reprogramadas para a próxima janela de mudança disponível.

A Comissão deverá avaliar os impactos que as mudanças oferecem aos serviços, definindo se os benefícios esperados justificam a execução das mesmas.

Eventuais requisições que não tenham sido debatidas nas reuniões de Pré-pauta, mas que já tenham cumprido os mesmos requisitos poderão ser debatidas e aprovadas durante a Reunião de Comissão.



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

As requisições de mudança deverão cumprir os requisitos de análise de todas as equipes até às 17(dezessete) horas do dia útil anterior à Reunião de Comissão. Caso contrário, deverão ser reprogramadas para a janela de mudança subsequente.

Como resultado da reunião, a lista das requisições debatidas e seus respectivos status deve ser divulgada para as áreas interessadas.

Caso os integrantes da Comissão não entrem em consenso para aprovação, rejeição ou reprogramação das mudanças debatidas, o assunto será escalado pontualmente dentro da escala hierárquica, para tomada de decisão definitiva.

Para as reuniões da Comissão poderão ser convocados, conforme a demanda a ser analisada, representantes das seguintes equipes:

- Representante da equipe de Implantação;
- equipes responsáveis pelos serviços (solicitantes e/ou gestores dos serviços);
- Representantes das equipes de Gestão de Capacidade, Disponibilidade, Continuidade;
- Representante da equipe de Problemas;
- Representante da equipe de Segurança da Informação;
- Representante das Unidades de Desenvolvimento.

6 VIGÊNCIA

Esta Norma entra em vigor a partir desta data e revoga a N/GS/002/00.

ANTONIO FERNANDO CORSO
Superintendente de Arquitetura e Serviços de Infraestrutura de TIC
Responsável pela elaboração

JOSÉ IVANILDO DIAS JUNIOR
Consultor Jurídico
Responsável pela chancela

MATHEUS BELIN
Diretor de Tecnologia e Operações
Responsável pela aprovação



MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO I
CRITÉRIOS PARA AGENDAMENTOS DAS REQUISIÇÕES DE MUDANÇA

Ambiente	Tipo	Antecedência desejável	Janela disponível
Não-produção	Todos	48 horas da data em que se pretende realizar a mudança.	Diária
Produção	Padrão	48 horas da data em que se pretende realizar a mudança.	Diária
	Normal, relativo a serviços ainda não implantados	48 horas da data em que se pretende realizar a mudança.	Diária, após o horário estipulado em Acordo de Nível de Serviço
	Normal, relacionadas a correções em serviços em uso	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança.	Terças-feiras
	Normal, relacionadas a implementação de melhorias em serviços em uso	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança.	Quartas-feiras
	Normal, relacionadas a implementação de novas funcionalidades em serviços em uso	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança.	Quintas-feiras
	Normais, relacionadas a intervenções na infraestrutura com previsão de indisponibilidade nos serviços suportados	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança.	Segundas-feiras, sextas-feiras e fins de semana
	Normais, relacionadas a grandes versionamentos cuja execução ultrapasse a janela de mudança	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança.	Sextas-feiras e fins de semana
	Normais, relacionadas a alterações em programas Online em Plataforma Alta (Mainframe)	Não aplicável	Terças e quintas-feiras, após 19 horas.
	Emergenciais, para correção de incidente grave de Prioridade 1 (máxima)	Não aplicável	Execução imediata
	Emergenciais, para correção de incidente grave de Prioridade 2	Não aplicável	Execução no mesmo dia de solicitação, após o horário de ANS contratado
Emergenciais, para correção de incidente grave de menor prioridade	Não aplicável	Execução na primeira janela de mudança disponível	



Assinado digitalmente por:

Matheus Belin (Aprovador)
Jose Ivanildo Dias Junior (Chancelador)
Antonio Fernando Corso (Elaborador)