



NORMA DE MUDANÇAS NOS AMBIENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Nota da versão:

Versão 02 - Revisão de toda a Norma em virtude de alterações no processo.

SUMÁRIO

1 OBJETIVO

2 APLICAÇÃO

3 INSTRUMENTOS DE VINCULAÇÃO

4 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

5 CONCEITUAÇÃO

5.1 Categoria de Mudança

5.2 Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

5.3 Equipe Responsável pela Gestão de Mudança

5.4 Equipe Responsável pela Gestão de Produto

5.5 Equipe Técnica Executora

5.6 Formulário de Atesto do Resultado de Mudança (FARM)

5.7 Janela de Mudanças

5.8 Mudanças

5.9 Mudança Emergencial

5.10 Mudança Programada

5.10.1 Mudança Programada NORMAL

5.10.2 Mudança Programada PADRÃO

5.11 Plano de Mudança

5.12 Requisição de Mudança (RDM)

5.13 Reuniões de Mudança

5.13.1 Reunião de Pré-Pauta

5.13.2 Reunião da Comissão de Mudanças dos Ambientes de Tecnologia da Informação

5.14 Solicitante/Requisitante

5.15 Tarefas

6 DIRETRIZES BÁSICAS

6.1 Mudanças de Menor Criticidade

6.2 Mudanças Críticas

6.3 Agendamento de Mudanças

6.4 Abertura de Requisição de Mudança (RDM)

6.5 Aprovação da Equipe de Gestão de Produtos

6.6 Análise e Aprovação Técnica

6.7 Aprovação pela Equipe Responsável pela Gestão de Mudança

6.8 Execução da Mudança

6.9 Avaliação do Resultado da Mudança

6.10 Reuniões de Mudança

6.10.1 Reuniões de Pré-Pauta

6.10.2 Reuniões da Comissão de Mudanças dos Ambientes de Tecnologia da Informação

7 VIGÊNCIA

Elementos Complementares:

Anexo I - CRITÉRIOS PARA AGENDAMENTO DAS REUNIÕES DE MUDANÇA

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 implantação, sustentação, gestão, operação e manutenção dos serviços e do ambiente de TIC da Dataprev.

3 INSTRUMENTOS DE VINCULAÇÃO

- ITIL Lifecycle Publication Suite (Conjunto completo da biblioteca ITIL V3);
- ITIL® Foundation, ITIL 4 edition Axelos (2019).

4 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

Sigla	Função principal
DITS	Órgão responsável por gerir e operacionalizar o processo de mudanças dos ambientes de TI
DPS	Órgão responsável por acompanhar e aprimorar o processo de ciclo de vida de produtos
DIT	Órgão responsável por acompanhar e aprimorar o processo de ciclo de vida de produtos
DICS	Órgão responsável por garantir a entrega e manutenção dos serviços de TIC
DIPD	Órgão responsável por gerenciar as demandas de implantação de serviços e soluções de TIC
DIIE	Órgão responsável por gerenciar incidentes e problemas.
DESO	Órgão responsável por gerir os processos de eventos de Segurança da informação
DEST	Órgão responsável por gerir as ações de suporte do ambiente computacional

5 CONCEITUAÇÃO

5.1 Categoria de Mudança

Conjunto pré-estabelecido de informações e tarefas necessárias e suficientes para o atendimento de Requisições de Mudanças (RDM) de uma mesma natureza.

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

5.2 Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

Comissão multidisciplinar constituída pelo órgão responsável pela gestão de serviços de TIC, com o objetivo de deliberar sobre a execução de requisições de mudanças programadas para uma determinada janela.

5.3 Comissão Estratégica de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação

Comissão multidisciplinar constituída por Gerentes Executivos, Superintendentes e membros da Diretoria Executiva, com o objetivo de deliberar sobre a suspensão e execução de requisições de mudanças, em períodos de crises, de instabilidades de ambiente e quaisquer outros fatores que possam impactar as ações estratégicas da Empresa.

5.4 Equipe Responsável pela Gestão de Mudança

Equipe 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.

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

Sendo, ainda, responsável por coordenar e divulgar os resultados das reuniões de Pré pauta e da Comissão de Mudança no Ambiente de Tecnologia da Informação.

5.5 Equipe Responsável pela Gestão de Produto

Equipe responsável pelo ciclo de vida dos produtos comercializados 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 produto que atuará no processo de Mudança varia de acordo com os produtos impactados pela execução da mesma.

5.6 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 de infraestrutura de TIC, bem como terceiros devidamente autorizados e acompanhados por empregados da Dataprev.

5.7 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.

5.8 Janela de Mudanças

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

5.9 Mudanças

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

5.10 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 produto de TI, classificada como grave pelo setor competente;

- Alterações em produtos 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;
- Ação de interesse estratégico da empresa e/ou do cliente.

5.11 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 produtos. As mudanças programadas podem ser classificadas como dos tipos **NORMAL** ou **PADRÃO**.

5.11.1 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 produtos/sistemas de alta criticidade;
- Mudanças com potenciais riscos de indisponibilidade;
- Mudanças com potencial impacto a um número significativo de usuários e/ou produtos.

5.11.2 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;
- Atividades que não causam indisponibilidade de Itens de Configuração - ICs em ambiente de produção;
- Atividades que causam impacto em ambientes não produtivos (Desenvolvimento, Homologação, Sustentação, Treinamento, Testes, Contingência, Continuidade e Pré-produção);
- Atividades em ambientes não produtivos e produtivos internos utilizados apenas pelo corpo funcional da empresa e que não impactam serviços/produtos de clientes;
- Baixo grau de complexidade;
- Baixo impacto previsto em ambiente de Produção.

As mudanças originalmente solicitadas como Normais ou Emergenciais terão seus tipos alterados para Padrão, caso se enquadrem em uma das situações acima.

5.12 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).

5.13 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 – ITSM da empresa.

5.14 Reuniões de Mudança

5.14.1 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, especificidades técnicas, compatibilidade com escalas dos times envolvidos, ordens de precedência, prioridades, impactos 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.

5.14.2 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 pelos times de suporte, quanto pelos gestores de produto responsáveis.

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

Reunião deliberativa cujo objetivo é definir as requisições que deverão ser suspensas e/ou executadas em determinada janela. As requisições que já tenham sido devidamente abertas serão objeto de análise pelos gestores de produto responsáveis.

5.15 Solicitante/Requisitante

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

5.16 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 que foi solicitado na mudança. Cabe às equipes responsáveis pela gestão operacional a inclusão e exclusão de tarefas que considerem adequadas ao cumprimento da requisição.

6 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 produtos.

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 produtos de regime de tempo integral

(24x7).

As requisições passam pela avaliação das seguintes equipes:

- Equipes responsáveis pela gestão dos produtos modificados ou afetados pela requisição;
- Equipes técnicas executoras, responsáveis pela análise e execução da mudança.

6.1 Mudança 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.

As mudanças desta natureza, via de regra, poderão ser realizadas durante o horário comercial, excetuando-se 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 produtos que ainda não tenham sido de fato implantados e disponibilizados para uso, oriundos da esteira de implantação de produtos, desde que devidamente registrado. 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) devendo ser avaliadas pelo órgão responsável pela gestão de mudança;
- Requisições de mudanças de menor criticidade poderão ser executadas pelas próprias equipes de gestão de produtos, por meio de categorias de requisições de mudanças automatizadas, disponibilizadas na ferramenta de ITSM.

6.2 Mudanças Críticas

As mudanças são consideradas críticas quando houver risco de indisponibilidade nos produtos 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.

6.3 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 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) produto(s) afetado(s) durante as intervenções. As mudanças realizadas em dias úteis que prevejam indisponibilidades nos produtos 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.

6.4 Abertura da Requisição de Mudança

O solicitante tem a responsabilidade de, no ato da abertura da requisição, fornecer todo o 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 na ferramenta de ITSM;
- 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 Produto, os testes de validação necessários para identificar o sucesso ou não da intervenção.

6.5 As Aprovação da Equipe de Gestão de Produtos

As requisições de mudança que causem impacto nos produtos prestados, independentemente do ambiente em que serão realizadas ou do tipo da RDM, deverão possuir aval dos gestores de produto responsáveis para que possam ser executadas. Tal aprovação deve ser formalizada por meio da ferramenta de ITSM da empresa, nas tarefas da mudança.

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

Como parte integrante do processo, o gestor de produto 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;
- 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 produtos, interagindo com os demais gestores de produtos 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 produtos deverá entrar em contato com a equipe responsável pela gestão de mudanças, para justificar formalmente 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.

6.6 Análise e Aprovação Técnica

As equipes técnicas executoras envolvidas na mudança deverão, durante a fase de avaliação da requisição, verificar se foram disponibilizados todos os 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 e são suficientes para aplicação do procedimento.

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

6.7 Aprovação da Equipe Responsável pela Gestão de Mudanças

As equipes responsáveis pela gestão de mudanças 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 com apoio dos gestores de produtos e/ou dos times executores e/ou times elaboradores de planos de instalação/implantação;
- Identificar os setores responsáveis pela execução da mudança, bem como a disponibilidade para execução na data proposta;
- Verificar junto as equipes envolvidas a estimativa de tempo de duração das atividades, verificando 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.

A equipe responsável pela gestão de mudanças, independentemente do tipo de RDM, poderá solicitar informações adicionais sempre que considerar necessário. É de responsabilidade do solicitante o cumprimento das exigências que porventura sejam apontadas pela equipe responsável pela gestão de mudanças.

Caso a equipe responsável pela gestão de mudanças identifique que as informações e tarefas constantes na categoria da mudança não são suficientes para sua realização, poderá solicitar a inclusão de Plano de Mudança durante a fase de análise da requisição. Excetua-se a esta regra, casos em que o produto esteja completamente indisponível, situação em que a mudança poderá ser autorizada conforme anuência, devidamente registradas, das equipes responsáveis pela gestão de produto e gestão de incidentes.

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. A equipe responsável pela gestão de mudanças, também é responsável por:

- 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, 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 (Pauta);
- 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 porventura 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 produto e pela gestão de Mudanças.

6.8 Execução da Mudança

Na data programada, os Responsáveis de Turno deverão coordenar a execução da mudança solicitada, em conjunto com as equipes técnicas específicas. Durante esta etapa, cabe a eles:

- 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;
- Formalizar o resultado da execução na ferramenta de ITSM 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.

6.9 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 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.

6.10 Reuniões de Mudança

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

6.10.1 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 fundamental que todas as mudanças críticas Normais sejam submetidas a este fórum, que será o balizador para as mudanças analisadas na Reunião de Comissão.

6.10.2 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 6.7 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 produtos, 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.

As requisições de mudança deverão cumprir os requisitos de análise de todas as equipes até às 13 (treze) 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 são convocados, representantes das equipes abaixo relacionadas; além de outros, que se fizerem necessários à elucidação de dúvidas em relação às mudanças a serem aprovadas:

- Gestores de Produtos;
- Gestão de Capacidade, Disponibilidade, Continuidade;
- Gestão de Implantação;
- Gestão de Problemas;

- Executores de Segurança Operacional;
- Executores de Suporte Técnico;
- Executores de Monitoração, Operação e Facilities; e
- Executores de Suporte de TI Interna.

6.11 Diretrizes Gerais

Os casos não previstos nesta Norma devem ser tratados pelo órgão responsável pela norma da Empresa e decididos pelo respectivo Diretor.

7 VIGÊNCIA

Esta Norma entra em vigor a partir desta data e revoga a N/GS/002/01.

LEO FRAGA MARTINS OLIVEIRA
SUPERINTENDENTE SUBSTITUTO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

ISABEL LUIZA RAFAEL MACHADO DOS SANTOS
SUPERINTENDENTE JURÍDICO E DE COMPLIANCE
RESPONSÁVEL PELA CHANCELA

ANTÔNIO HOBMEIR NETO
DIRETOR DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO
RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO

ANEXO I - CRITÉRIOS PARA AGENDAMENTOS DAS REQUISIÇÕES DE MUDANÇA

A – JANELAS

AMBIENTE	TIPO	ANTECEDÊNCIA DESEJÁVEL
Não-produção	Todos	48 horas da data em que se pretende realizar
Produção	Padrão	48 horas da data em que se pretende realizar
Produção	Normal, relativo a serviços ainda não implantados	48 horas da data em que se pretende realizar
Produção	Normal, SEM indisponibilidade de ICs	48 horas da data em que se pretende realizar
Produção	Normal, COM indisponibilidade de ICs	48 horas da data em que se pretende realizar RDM deve conter a autorização expressa do cliente para execução durante o horário de ANS
Produção	Normal, relacionadas a correções em serviços em uso	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança
Produção	Normal, relacionadas a implementação de melhorias em serviços em uso	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança
Produção	Normais, relacionadas a intervenções na infraestrutura com previsão de indisponibilidade nos serviços suportados	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança
Produção	Normais, relacionadas a grandes versionamentos cuja execução extrapole a janela de mudança	10 dias da data em que se pretende realizar a mudança
Produção	Normais, relacionadas a alterações em programas Online em Plataforma Alta (Mainframe)	Não aplicável
Produção	Emergenciais, para correção de incidente grave de Prioridade 1 (máxima)	Não aplicável
Produção	Emergenciais, para correção de incidente grave de Prioridade 2	Não aplicável
Produção	Emergenciais, para correção de incidente grave de menor prioridade	Não aplicável

B – EXIGÊNCIAS COMPLEMENTARES

Considerando às necessidades de garantia de qualidade dos produtos a serem implementados no ambiente de produção, bem como a garantia dos ANS contratados, alguns itens adicionais poderão ser exigidos, quando da habilitação das requisições de mudanças.

I - São exigidos dos produtos a serem lançados, que estes sejam considerados "Aptos" em laudo de testes de desempenho para a implantação em ambiente de produção. Caso o produto não alcance o status de "Apto" nos testes, ou não haja tempo hábil para a emissão do laudo antes do lançamento do produto, será exigido que a autorização do superintendente responsável pelo produto, seja anexada à RDM.

II - Em situações em que a emergencialidade for caracterizada em razão de "Ação de interesse estratégico da empresa e/ou do cliente." será exigida que a autorização do Assessor da Diretoria responsável pela ação seja anexada a RDM.

III - Para mudanças que envolvam questões de segurança deverão serão exigidos que os documentos oriundos das áreas de segurança sejam anexados à RDM, conforme normas e procedimentos vigentes.

*** Este documento se torna válido a partir da assinatura de todos os signatários indicados. Estando automaticamente invalidadas assinaturas posteriores realizadas por usuários não indicados.**



Documento assinado eletronicamente por **Leo Fraga Martins Oliveira, Gerente de Departamento**, em 29/02/2024, às 11:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Hobmeir Neto, Diretor(a)**, em 29/02/2024, às 12:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Isabel Luiza Rafael Machado dos Santos, Superintendente**, em 01/03/2024, às 11:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#) e no [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://dataprev.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0007318** e o código CRC **4D677ED9**.