












































Gerenciamento de Mudança e Liberação de Serviços de TIC v.13-10- 2021

Bizagi Modeler

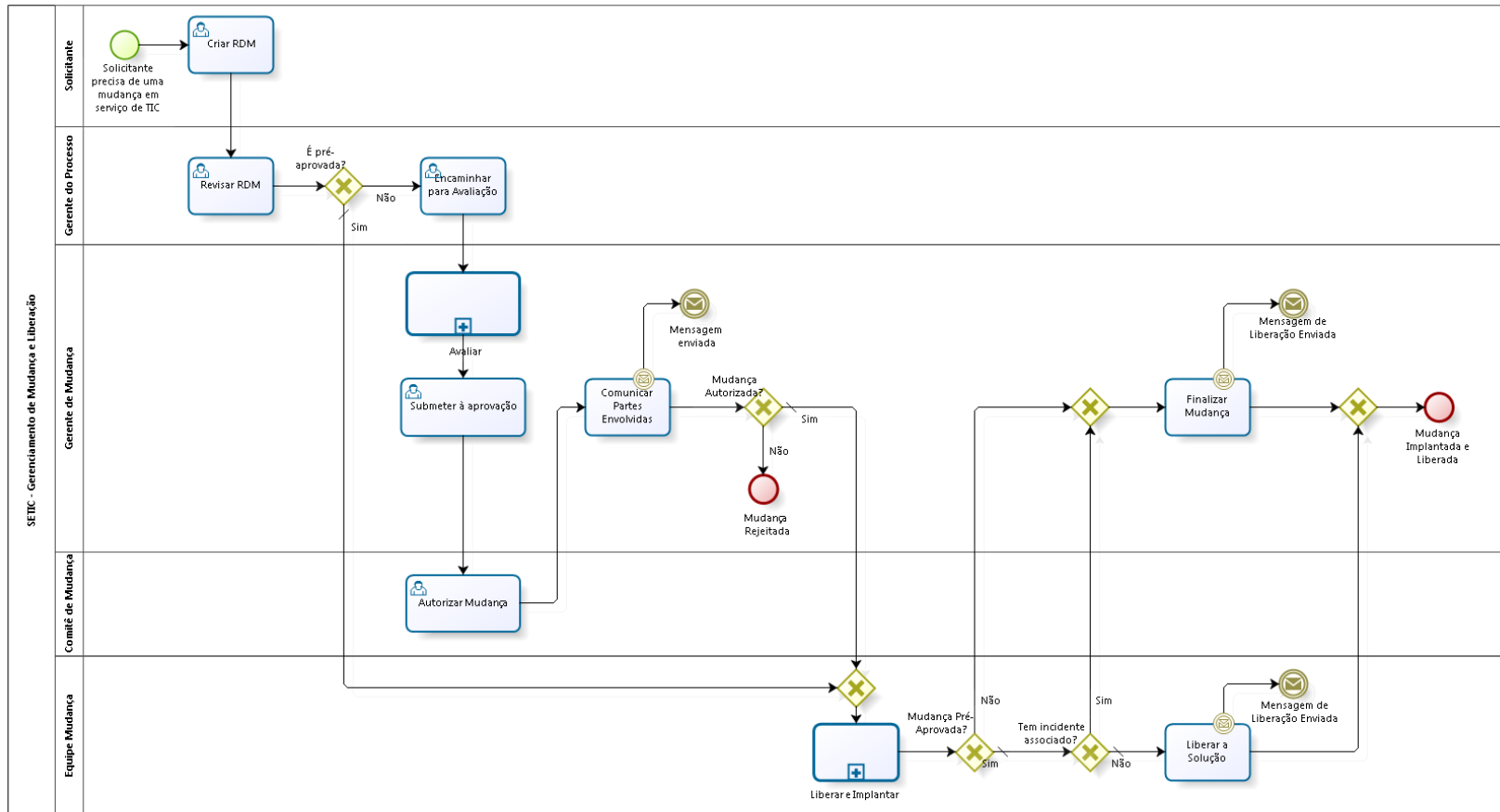
Índice

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC V.13-10-20211	
BIZAGI MODELER	1
1 GERENCIAR MUDANÇA E LIBERAÇÃO	6
1.1 SETIC - GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO	7
1.1.1 Elementos do processo	7
1.1.1.1  Solicitante precisa de uma mudança em serviço de TIC.....	7
1.1.1.2  Criar RDM	7
1.1.1.3  Revisar RDM	7
1.1.1.4  É pré-aprovada?	7
1.1.1.5  Gateway	7
1.1.1.6  Liberar e Implantar	8
1.1.1.7  Mudança Pré-Aprovada?	8
1.1.1.8  Tem incidente associado?.....	8
1.1.1.9  Liberar a Solução	8
1.1.1.10  Gateway	8
1.1.1.11  Mudança Implantada e Liberada	9
1.1.1.12  Gateway	9
1.1.1.13  Finalizar Mudança.....	9
1.1.1.14  Encaminhar para Avaliação	9
1.1.1.15  Avaliar	9
1.1.1.16  Submeter à aprovação	9
1.1.1.17  Autorizar Mudança	10
1.1.1.18  Comunicar Partes Envolvidas.....	10
1.1.1.19  Mudança Autorizada?	10
1.1.1.20  Mudança Rejeitada.....	10
1.1.1.21  Mensagem enviada	10

1.1.1.22		Mensagem de Liberação Enviada.....	10
1.1.1.23		Mensagem de Liberação Enviada.....	10
1.1.1.24		Event.....	10
1.1.1.25		Event.....	10
1.1.1.26		Event.....	11
1.1.1.27		Solicitante	11
1.1.1.28		Gerente do Processo	11
1.1.1.29		Gerente de Mudança	11
1.1.1.30		Comitê de Mudança	11
1.1.1.31		Equipe Mudança	11
2		AVALIAR.....	12
2.1		AVALIAÇÃO	13
2.1.1		Elementos do processo	13
2.1.1.1		Mudança Precisa ser avaliada(não é pré-aprovada)	13
2.1.1.2		Avaliar Mudança.....	13
2.1.1.3		Recursos de Infraestrutura Suficientes?.....	13
2.1.1.4		Requisitar Recursos	14
2.1.1.5		Gateway	14
2.1.1.6		Definir Aprovadores.....	14
2.1.1.7		Estabelecer Planejamento.....	14
2.1.1.8		Inclusão ou Alteração no Catálogo?	15
2.1.1.9		Gateway	15
2.1.1.10		Mudança Avaliada	15
2.1.1.11		Requisitar Atualização do Catálogo.....	15
2.1.1.12		Gerente de Mudança	15
3		LIBERAR E IMPLANTAR.....	16

3.1	LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	17
3.1.1	Elementos do processo	17
3.1.1.1	 Mudança aprovada para liberação e implantação	17
3.1.1.2	 Alocar recursos	17
3.1.1.3	 Obter pacote(s) para implantação	17
3.1.1.4	 Implantar pacote(s) no(s) ambiente(s)	17
3.1.1.5	 Validar Implantação	18
3.1.1.6	 Validação Aprovada?.....	18
3.1.1.7	 Gateway	18
3.1.1.8	 Atualizar Ativos de TIC.....	18
3.1.1.9	 Liberado e Implantado	18
3.1.1.10	 Aplicar Remediação.....	18
3.1.1.11	 Equipe de Mudança	19
3.1.1.12	 Validador.....	19

1 GERENCIAR MUDANÇA E LIBERAÇÃO



Versão: 1.0

Autor: alanadiwardana

1.1 SETIC - GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Solicitante precisa de uma mudança em serviço de TIC

1.1.1.2  Criar RDM

Descrição

Solicitante preenche a Requisição De Mudança (RDM) no Assyst com a informação necessária para o planejamento, avaliação, aprovação e execução da mudança.

1.1.1.3  Revisar RDM

Descrição

Assegura que todos os campos foram preenchidos e a mudança foi classificada.

1.1.1.4  É pré-aprovada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

1.1.1.5  Gateway

Portões

Liberar e Implantar

1.1.1.6 Liberar e Implantar

Processo

[Liberar e Implantar - Liberação e Implantação](#)

1.1.1.7 Mudança Pré-Aprovada?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

1.1.1.8 Tem incidente associado?

Portões

Sim

Não

Tipo de Condição

Padrão

1.1.1.9 Liberar a Solução

Descrição

Libera formalmente a mudança pré-aprovada. Esta liberação é mais simples pois o número de envolvidos e o processo de comunicação estão pré-estabelecidos. Logo, a liberação é formalizada pela própria equipe de mudança.

1.1.1.10 Gateway

Portões

Mudança Implantada e Liberada

1.1.1.11  Mudança Implantada e Liberada

1.1.1.12  Gateway

Portões

Finalizar Mudança

1.1.1.13  Finalizar Mudança

Descrição

Finaliza a solicitação de mudança comunicando formalmente que a mudança foi implantada com sucesso. Indica que os incidentes associados podem ser solucionados.

1.1.1.14  Encaminhar para Avaliação

Descrição

Numa mudança que não é pré-aprovada, o revisor encaminha a mudança para avaliação.

Nesta atividade sugere-se o provável Gerente da Mudança, que pode ser trocado na avaliação e planejamento da mudança

1.1.1.15  Avaliar

Processo

[Avaliar - Avaliação](#)

1.1.1.16  Submeter à aprovação

Descrição

Quando a mudança precisa de aprovação, ela é enviada para o Comitê de Mudança para avaliação da mudança.

1.1.1.17 Autorizar Mudança

Descrição

Um ou mais aprovadores tomam a decisão final sobre a implantação da mudança ou sua rejeição.

1.1.1.18 Comunicar Partes Envolvidas

Descrição

Comunica ao solicitante e partes envolvidas que a situação da mudança (autorizada ou rejeitada).

1.1.1.19 Mudança Autorizada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

1.1.1.20 Mudança Rejeitada

1.1.1.21 Mensagem enviada

1.1.1.22 Mensagem de Liberação Enviada

1.1.1.23 Mensagem de Liberação Enviada

1.1.1.24 Event

1.1.1.25 Event

1.1.1.26  **Event**

1.1.1.27  **Solicitante**

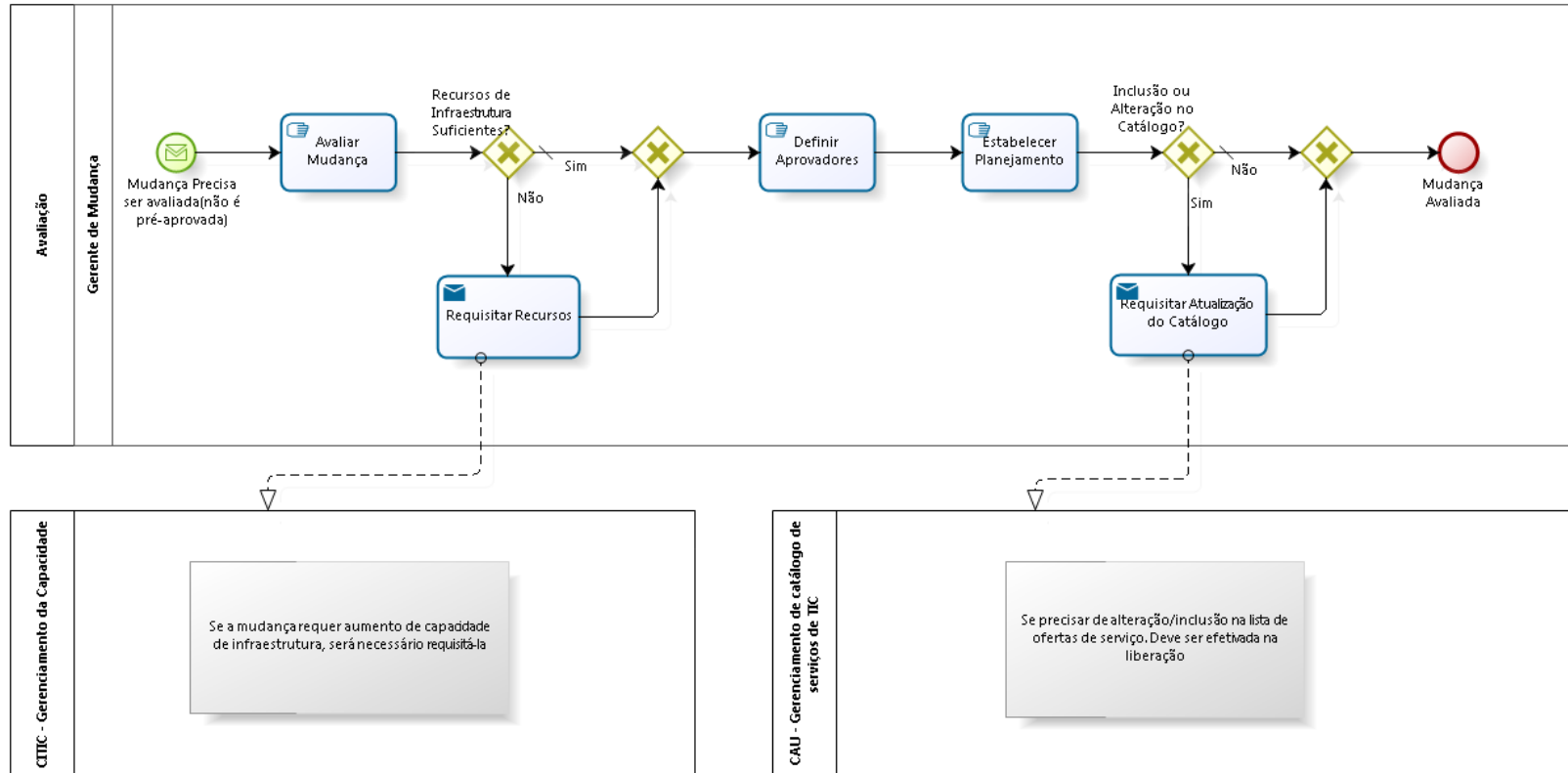
1.1.1.28  **Gerente do Processo**

1.1.1.29  **Gerente de Mudança**

1.1.1.30  **Comitê de Mudança**

1.1.1.31  **Equipe Mudança**

2 AVALIAR



Versão: 1.0

Autor: alanadiwardana

2.1 AVALIAÇÃO

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Mudança Precisa ser avaliada(não é pré-aprovada)

Descrição

É feito um encaminhamento pelo Assyst para Avaliação

2.1.1.2 Avaliar Mudança

Descrição

A Requisição de mudança é avaliada nos seguintes aspectos:

- custo
 - risco
 - impacto e urgência
 - complexidade técnica
 - identificar áreas técnicas e de negócio envolvidas
 - estimativas relacionadas à necessidades de recursos (humanos, capacidade de infraestrutura de TI, alterações em processos ou outros sistemas da organização)
 - identificar gestor de serviço e responsável por validação de serviço
- Ratifica-se quem será o gerente da mudança

2.1.1.3 Recursos de Infraestrutura Suficientes?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

2.1.1.4 Requisitar Recursos

Descrição

Quando a mudança necessita de alocação extra de capacidade de infraestrutura, avalia-se a quantidade requerida e a disponibilidade de recursos.

Implementação

Serviço Web

2.1.1.5 Gateway

Portões

Definir Aprovadores

2.1.1.6 Definir Aprovadores

Descrição

Nesta tarefa define-se qual será a alçada de aprovação da mudança com base na atividade de avaliação. Os aprovadores devem fazer parte do comitê de mudança.

Mudanças com alto risco e/ou custo precisarão de alçadas mais complexas para aprovação da mudança.

2.1.1.7 Estabelecer Planejamento

Descrição

Adicionar ao Registro da Mudança as seguintes informações:

- mapeamento de impacto nos serviços de TIC e no negócio
- riscos envolvidos na mudança
- plano das atividades técnicas com estimativa de esforço
- estimativa de interrupção do(s) serviço(s) com previsão de janela de manutenção
- alocação da equipe que realizará a mudança

- alocação de recursos de infraestrutura necessários
- responsável pela validação de serviço (validador)
- previsão de janela
- plano de remediação

2.1.1.8 Inclusão ou Alteração no Catálogo?

Portões

Sim

Não

Tipo de Condição

Padrão

2.1.1.9 Gateway

Portões

Mudança Avaliada

2.1.1.10 Mudança Avaliada

2.1.1.11 Requisitar Atualização do Catálogo

Descrição

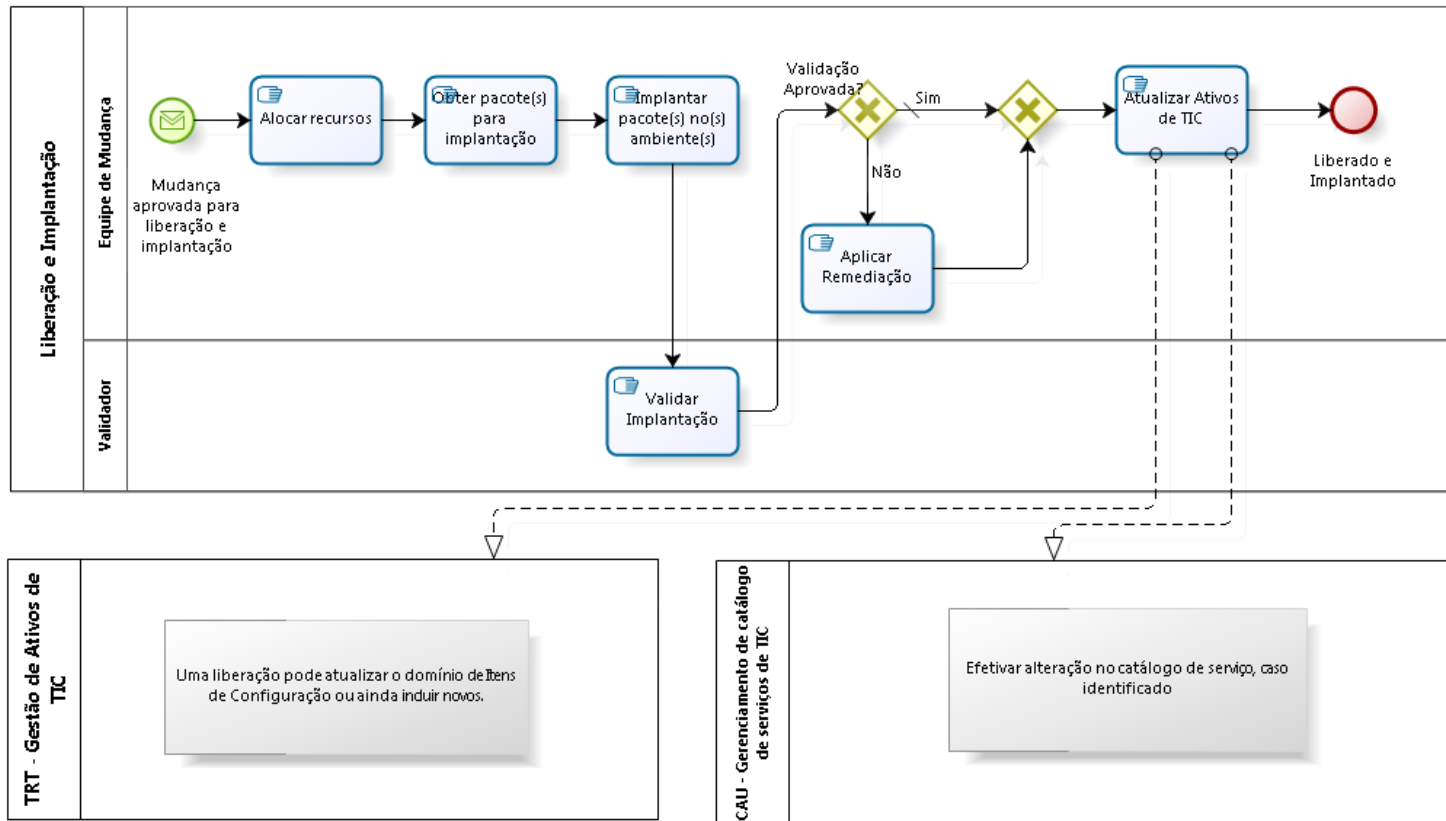
Se uma mudança introduz ou altera um item no catálogo de serviço de TIC, deve ser requisitado um pedido de alteração no catálogo de serviço. Os parâmetros para essa operação serão definidos no processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TIC.

Implementação

Serviço Web

2.1.1.12 Gerente de Mudança

3 LIBERAR E IMPLANTAR



Versão: 1.0

Autor: alanadiwardana

3.1 LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1 Mudança aprovada para liberação e implantação

Descrição

Só há liberação e implantação se a mudança for aprovada.

3.1.1.2 Alocar recursos

Descrição

Alocar recursos previamente acordados:

- recursos computacionais (hardware, software, infraestrutura física)
- recursos humanos (i.e equipe de implantação), ratificando papéis e responsabilidades para implantação e validação

3.1.1.3 Obter pacote(s) para implantação

Descrição

Todos os pacotes necessários para a implantação:

- binários
- arquivos de configuração
- manuais e quaisquer documentação

3.1.1.4 Implantar pacote(s) no(s) ambiente(s)

Descrição

Operação de implantação em infraestrutura do regional podendo ser manual ou automatizada.

3.1.1.5 Validar Implantação

Descrição

Necessária antes da liberação da implantação.

3.1.1.6 Validação Aprovada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

3.1.1.7 Gateway

Portões

Atualizar Ativos de TIC

3.1.1.8 Atualizar Ativos de TIC

Descrição

Atualizar os ICs com as informações da liberação realizada.

3.1.1.9 Liberado e Implantado

3.1.1.10 Aplicar Remediação

Descrição

Caso a validação tenha encontrado problemas, aplicar as medidas de remediação cabíveis até sanar a liberação.

3.1.1.11  **Equipe de Mudança**

3.1.1.12  **Validador**