

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

Bizagi Modeler



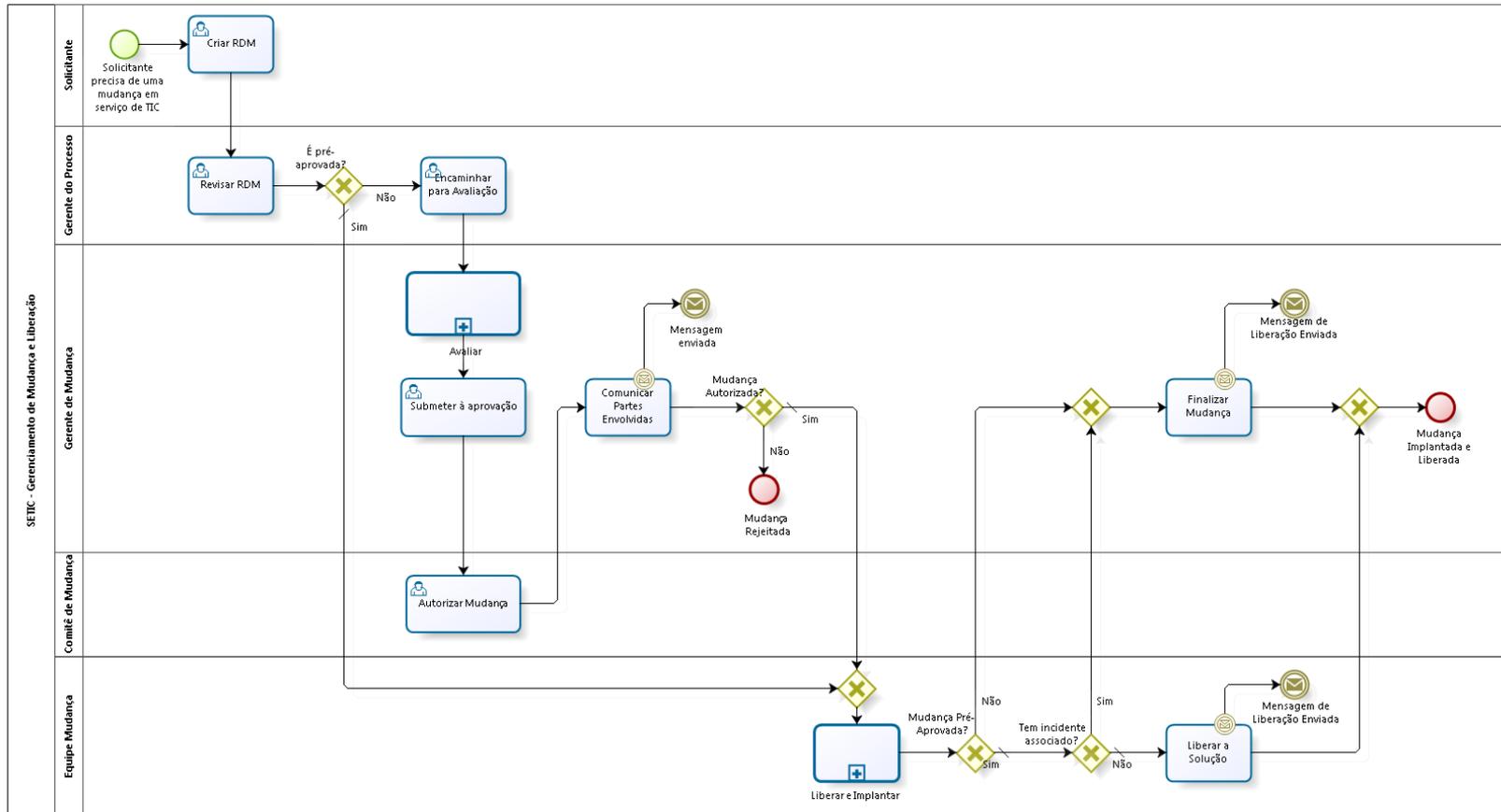
## Índice

|   |    |
|---|----|
| GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC V.13-10-2021 ....   | 1  |
| 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**

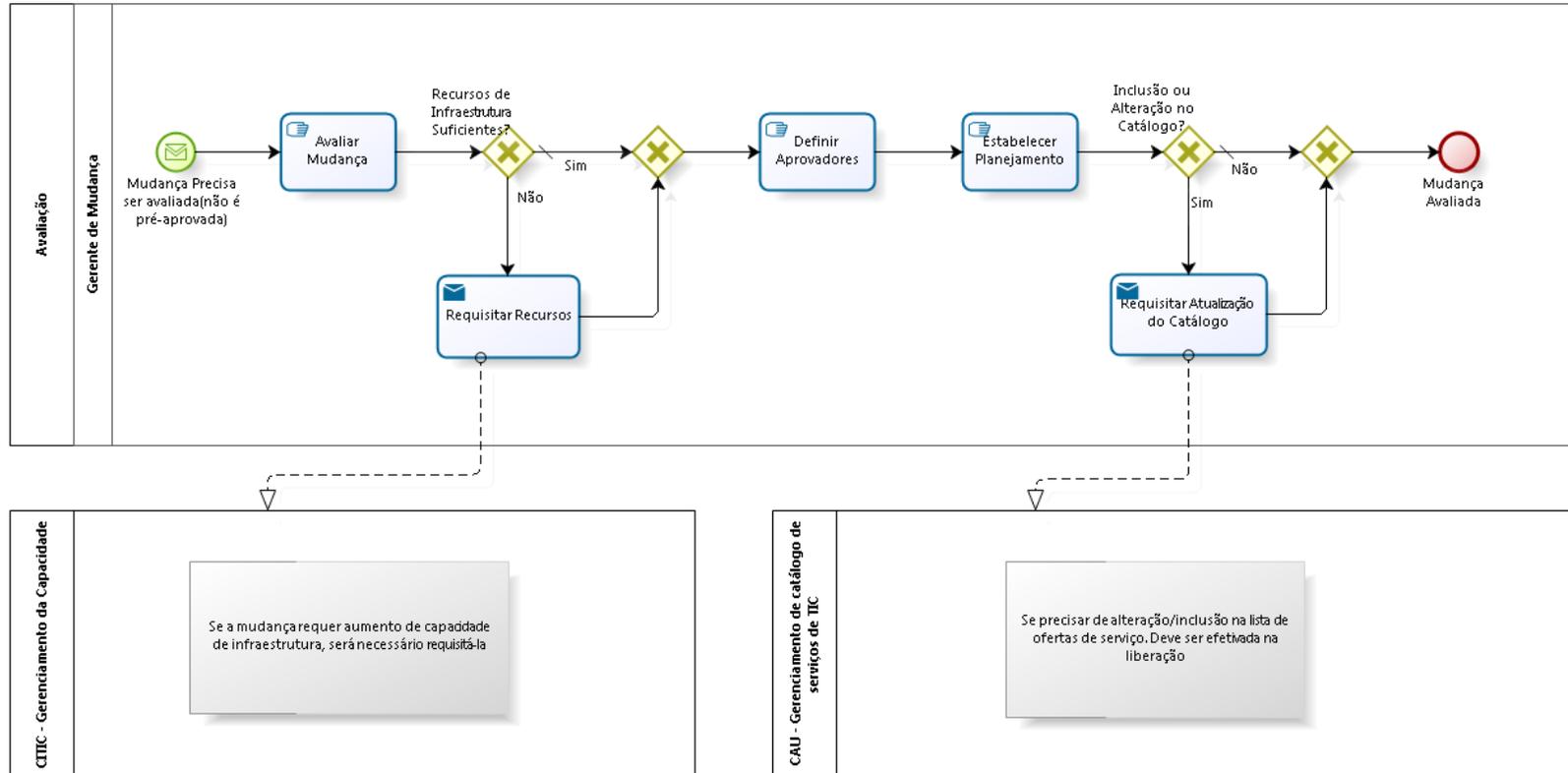
1.1.1.28  **Gerente do Processo**

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**

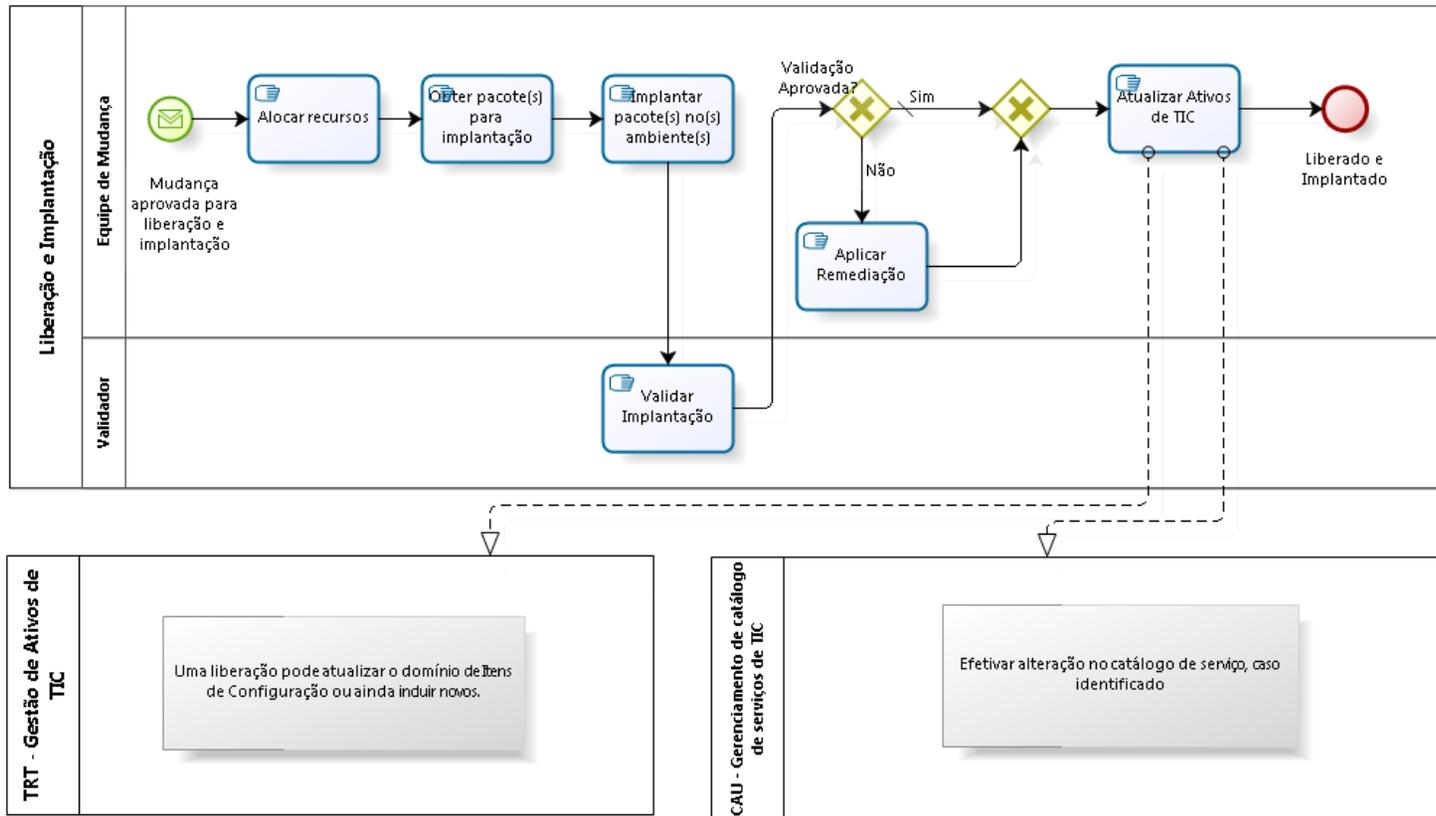
Se uma mudança introduz ou altera um item no catálogo de serviço de TIC, deve ser requisitado um pedido de alteração no catálogo de serviço. Os parâmetros para essa operação serão definidos no processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço de TIC.

##### **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**