

Disciplina: Tecnologia da Informação

São Paulo

23 de Maio de 2022

**Responsáveis pelo documento de mudança:**

Agda Sayuri Sato Taniguchi – 02221020

Felipe Corrêa de Lima - 02221010

Guilherme Henrique Angelo Dias - 02221050

Marco Antonio Souza Magalhães – 02221044

Pedro Alberani dos Santos – 02221066

Victor Hugo Marques – 02221038

Abertura de chamado

Especificação do chamado: problema de login e senha, minha senha não está conseguindo acessar, mas é a senha correta.

classificação do chamado: incidente

Data e hora da abertura do chamdo: 26/05/2022 12:12

Responsavel pela abertura do chamado: Miguel Zorante - Carrefour

Documentação de mudança

Motivo da mudança: a mudança deverá ocorrer devido a um chamado feito pelo cliente Miguel Zorante da empresa cliente Carrefour, referente a sua senha.

Data e hora de inicio da tratativa do problema: 26/05/2022 14:13

Classificação: Mudança normal

Possiveis impactos relacionados a mudança em si:

(negativos) Alteração de software de forma a resolver o problema em questão, paralisação da conta por um periodo de tempo de 4 dias uteis, reconfiguração dos dados relacionados ao cliente, alteração do banco de dados e recadastro do cliente.

(positivos) Melhoria na segurança da informação em geral, adaptação para um possivel novo browser, atualização do sistema, coreção de bugs existentes.

Responsavel pela implantação da mudança: Agda Sayuri Sato Taniguchi (Densenvolvedora Chefe).

Janela na qual a mudança deve ocorrer no dia 03/06/2022 das 01:00 às 16:00.

Procedimentos de escalação:

backup

Contatar a equipe de desenvolvimento (para problemas muito graves contactar diretamente a desenvolvedora chefe através do telefone: (11)99999-9999

Procedimentos necessarios para implementação da mudança:

Avaliação do problema - até 2 dias uteis

Avaliação da raiz do problema - até 3 dias uteis

Atualização do software - de 4 horas a 7 dias

**Comite de mudanças:**

Desenvolvedora chefe(Agda Sayuri Sato Taniguchi), Product owner(Pedro Alberani Dos Santos), Responsavel pela equipe de banco de dados (Guilherme Henrique Angelo Dias).