Logotipo, nome da empresa

Descrição gerada automaticamente

**SÃO PAULO TECH SCHOOL**

Ciência da Computação

Gustavo Antonio - 02221049

Gustavo da Silva Nogueira - 02221057

Hugo Hanashiro Galdino - 02221002

João Victor Hengler - 02221069

Matheus Leal de Oliveira - 02221047

Vinícius da Silva Sousa - 02221039

Tecnologia da Informação

**Documento De Mudança**

São Paulo

2022

linha horizontal

**Segurança no Transporte de Medicamentos**

23/05/2022

**─**

Rua Haddock Lobo, 595

São Paulo - SP, 01414-001

# **Requisição de Mudança**

# **Identificação Da Mudança**

**Título:** Emissão de logs na dashboard

**Requisitante:** Pfizer

**Data da requisição:** 23/05/2022 - 13:45

**Tipo de mudança:** Normal

# **Termo de Abertura**

No dia 20 de maio de 2022, o gerente de negócios da empresa Pfizer solicitou uma mudança (por meio de uma requisição feita na central de ajuda da empresa TempControl) no sistema da TempControl, ele descreveu seu desejo de alteração no sistema e detalhou sobre a implementação esperada e sistemas afetados (informando o que queria e porque queria). A requisição de mudança passou por uma revisão, onde o gerente de mudança analisou a solicitação de alteração inicial, pontuando as probabilidades de ser uma mudança bem-sucedida, os riscos e os impactos (negativos e positivos).

# **Descrição da Mudança**

Quando o usuário do sistema (seja ele um administrador de uma farmacêutica ou administrador de uma transportadora) acessar sua área restrita (dashboard), ele poderá ver uma tela com o histórico de cada ação de cada usuário do sistema (seja a função de transportador, laboratório, logístico e até as ações dos outros administradores da sua mesma empresa). Desta forma se poderá ter um "log.", um histórico do que cada um está fazendo e fez. Está sendo solicitado que esta função seja implementada no sistema.

# **Justificativa da Mudança**

Dado que o sistema TempControl é acessado simultaneamente por diversos usuários (funcionários de uma mesma empresa com nível de acesso diferente), que realizam suas tarefas, muitas das ações que eles fazem acabam não sendo de bem documentadas, uma vez que o agente da ação (quem fez), e o impacto dela (o que foi feito) não são registrados e exibidos para o administrador, impossibilitando a empresa de saber as ações que cada funcionário tomou, e como elas impactaram o sistema. Isto afeta toda cadeia de gerência, desde a documentação e avaliação de processos da empresa até a segurança dos dados do sistema e de seus funcionários, pois, quando não há registro dos acontecimentos, ou eles são parciais e inconsistentes, os desenvolvedores ou administradores não têm informação confiável sobre o que está acontecendo.

Desta forma, o sistema ao passar por esta alteração, que propõem a inclusão de uma sessão de 'logs', terá uma melhor performance para o cliente, no que se refere ao controle sobre seus usuários, uma nova forma de avaliação de desempenho e de controle de ações nasce para a empresa (seja uma farmacêutica ou uma transportadora).

# **Risco de Mudança** Será implementado um recurso de registro de ações que os usuários realizaram dentro do sistema. Essas ações realizadas por cada usuário serão gravadas em uma nova tabela que ainda será modelada. As ações que foram feitas pelo usuário serão visíveis apenas para os administradores de sua empresa, e este recurso estará disponível para qualquer empresa que seja nossa cliente.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Descrição de Risco** | **Probabilidade** | **Impacto** | **Descrição de Impacto** |
| Falta de Backup | Baixa | Alto | Os dados dos usuários, configurações de sistema, códigos e outros diversos arquivos serão perdidos |
| Backup Corrompido | Baixa | Alto | Os dados dos usuários, configurações de sistema, códigos e outros diversos arquivos serão perdidos |
| Queda de Energia em Momentos Delicados | Baixa | Médio | Diversos arquivos de desenvolvimento podem se perder neste processo e dados podem se corromper |
| Dificuldades técnicas na implementação da mudança | Baixa | Médio | Diversos arquivos de desenvolvimento podem se perder neste processo e dados podem se corromper |

# **Impactos Positivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Impactos Positivos** | **Descrição Do Impacto Positivo** |
| **Registro de eventos relevantes** | Com os registros dos eventos, os administradores e os próprios funcionários poderão ter um maior controle sobre o andamento das entregas e solicitações, maior organização de tarefas e documentação "automática" de eventos |
| **Número de solicitações reduzidas** | Uma vez o sistema está mostrando os eventos importantes para os administradores, as solicitações na central de ajuda vão diminuir, pois, muitas informações já estarão disponíveis para acesso imediato |
| **Segurança de Dados** | O sistema consegue evidenciar quem e quando algo foi feito, atividades suspeitas e fora do padrão podem ser facilmente identificadas |
| **Amostragem mais precisa** | O sistema consegue evidenciar o nível de desempenho de cada funcionário (ou de um grupo de funcionários) de maneira simples, fornecendo uma base de dados sobre os funcionários |

# **Impactos Negativos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Impactos Negativos** | **Descrição Do Impacto Negativo** |
| **Lentidão** | Visto que os eventos vão ser registados e exibidos para os administradores no sistema, uma quantidade massiva de dados podem ser carregados e causar lentidão ao carregar o sistema |
| **Consumo de memória** | Com passar do tempo, os números de eventos vão consumir muita memória do banco de dados, o que pode causar problemas em um futuro distante |

# **Impactos Geral**

O sistema será impactado severamente (nível alto), pois todos os usuários serão afetados (especialmente os da alta direção, como, por exemplo, os administradores das farmacêuticas e transportadoras) pela mudança no sistema,

|  |  |
| --- | --- |
| **Análise de Impacto** | **Descrição E Detalhes** |
| **Esforço da Mudança** | **Desenvolvimento**: 36h **Arquitetura e testes**: 9h **Total**: 45h |
| **Custo da Mudança** | R$120.000,00 |
| **Prazo da Mudança** | 2 semanas |

**Responsáveis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Papel** | **Responsabilidade** | **Como** | **Onde** |
| Iniciador da Mudança | Iniciar o processo de mudança, propondo a ideia e convocando o comitê de mudanças com gestores das áreas impactadas pela mudança | Enviando uma solicitação de mudança para a central de ajuda da empresa | Na central de Ajuda da TempControl (Jira Service Desk) |
| Comitê de Emergência do Conselho Consultivo de Mudança | Deve ser formado por um representante da direção executiva, da área de negócio, da área de relação com clientes e todos os diretores das áreas de TI | Discutindo sobre as melhores ações para evitar impactos, diminuir os riscos imediatos e realizar possíveis soluções de contorno | A partir de uma reunião presencial na empresa ou a remota (dependendo do que for mais eficaz para a situação) |
| Comitê de Mudanças | Deve ser formado por um representante da administração, da área de negócio, da área de relação com clientes e todos os diretores das áreas de TI | Discutindo sobre as melhores ações para evitar impactos e efetuar a mudança com êxito | A partir de uma reunião presencial na empresa |
| Gerente da Mudança | Responsável por acompanhar o processo de mudança e garantir que o plano de mudança seja executado da maneira como foi planejada, garantido sucesso ou menores impactos em caso de falha | Analisando, monitorando e guiando cada passo da mudança por meio de reuniões presenciais na empresa, entregas e *feedbacks* | Na plataforma de gestão da TempControl, utilizando os softwares de serviço que a empresa possui licença |
| Documentador de Mudança | Responsável por analisar e documentar, planejar e registrar todos os eventos que ocorreram na mudança | Anotando detalhes importantes sobre o decorrer da mudança desde seu início até seu prazo final | Utilizando os softwares de serviço que a empresa possui licença |
| Implantador (Equipe de Desenvolvimento) | Equipe de TI que será responsável por implantar a mudança e garantir que tudo ocorra como foi planejado. | Desenvolvendo, documentando, analisando e testando as implementações no sistema | Utilizando os serviços e ambientes de desenvolvimento fornecido pela empresa |

**Plano de Execução da Mudança/Cronograma de Mudança**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sequência** | **Atividades** | **Responsável** | **Data e Hora Início** | **Data e Hora Término** | **Atividade de Reversão** | **Tempo Mínimo da Atividade de Reversão** |
| **1** | Fazer Backup | Implantador - Equipe de Desenvolvimento Sistema | 25/05/2022  22:00h | 25/05/2022  23:00 | Refazer o Backup | 10 Minutos |
| **2** | Verificar Backup | Implantador - Equipe de Desenvolvimento Sistema | 25/05/2022  23:30 | 25/05/2022  00:00 | Refazer o Backup | 10 Minutos |
| **3** | Verificar se houve algum problema | Equipe de Qualidade de software | 26/05/2022  00:00 | 26/05/2022  00:10 | Rollback | 25 Minutos |
| **4** | Realizar Mudança | Implantador - Equipe de Desenvolvimento Sistema | 26/05/2022  00:10 | 26/05/2022  01:00 | Rollback | 25 Minuto |

# **Plano de comunicação da mudança**

Os afetados com a mudança serão todos aqueles que possuem acesso ao sistema através do login. Para que a mudança ocorra, é fundamental que todos afetados saibam da mudança, essa comunicação é feita através de e-mail, ligações e reuniões via internet. Para que tudo ocorra da melhor maneira possível, com o mínimo de interferência ao usuário, a mudança será realizada no período das 22h até as 01h, onde o sistema tem menor tráfego de dados.

# **Escalonamento**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sequência** | **Quem** | **Ferramenta de Comunicação** | **Atividade** |
| 1 | Solicitante | Se comunica com a equipe por meio da Central De Ajuda (Jira Service Desk) | Realiza uma requisição de mudança para empresa |
| 2 | Equipe da Central De Ajuda | Se comunica com o gerente de mudança por meio do E-mail Institucional | Classifica e documenta a requisição e envia para gestor de mudança |
| 3 | Gestor de Mudança | Se comunica com o comitê de mudança por meio do E-mail Institucional | Faz a análise da solicitação de mudança |
| 4 | Comitê de Mudança | Reunião Presencial/Reunião Remota | Faz a análise e validação da solicitação de mudança |

# **Plano de Retorno (RollBack)**

Se no final da mudança houver um erro e não ser possível dar um Rollback para versão anterior mais estável, a equipe de software deverá buscar soluções de contorno, de forma a fazer uma cópia da versão de produção para o local de produção, ou buscar uma ramificação do projeto destinada ao conserto de bugs (por exemplo, *bugFix*) ou em uma ramificação de funções em testes (por exemplo, *feature*). Qualquer que seja a solução adotada pela equipe deverá ser notificada para o gestor de mudanças e/ou conselho consultivo de mudança. Para a realização do plano de retorno terá um tempo mínimo de 2 horas de duração (considerando um aceso de no mínimo 500Mb/s de internet), atendendo o tempo de busca por versões alternativas e seu tempo para configurar o acesso para produção.

# **Resultado**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aprovado/Rejeitado:** | **Aprovado** |
| **Data da Aprovação/Rejeição:** | **23/05/2022 23h35** |