

Gerência da Configuração

Ciclo de Vida - GMUD

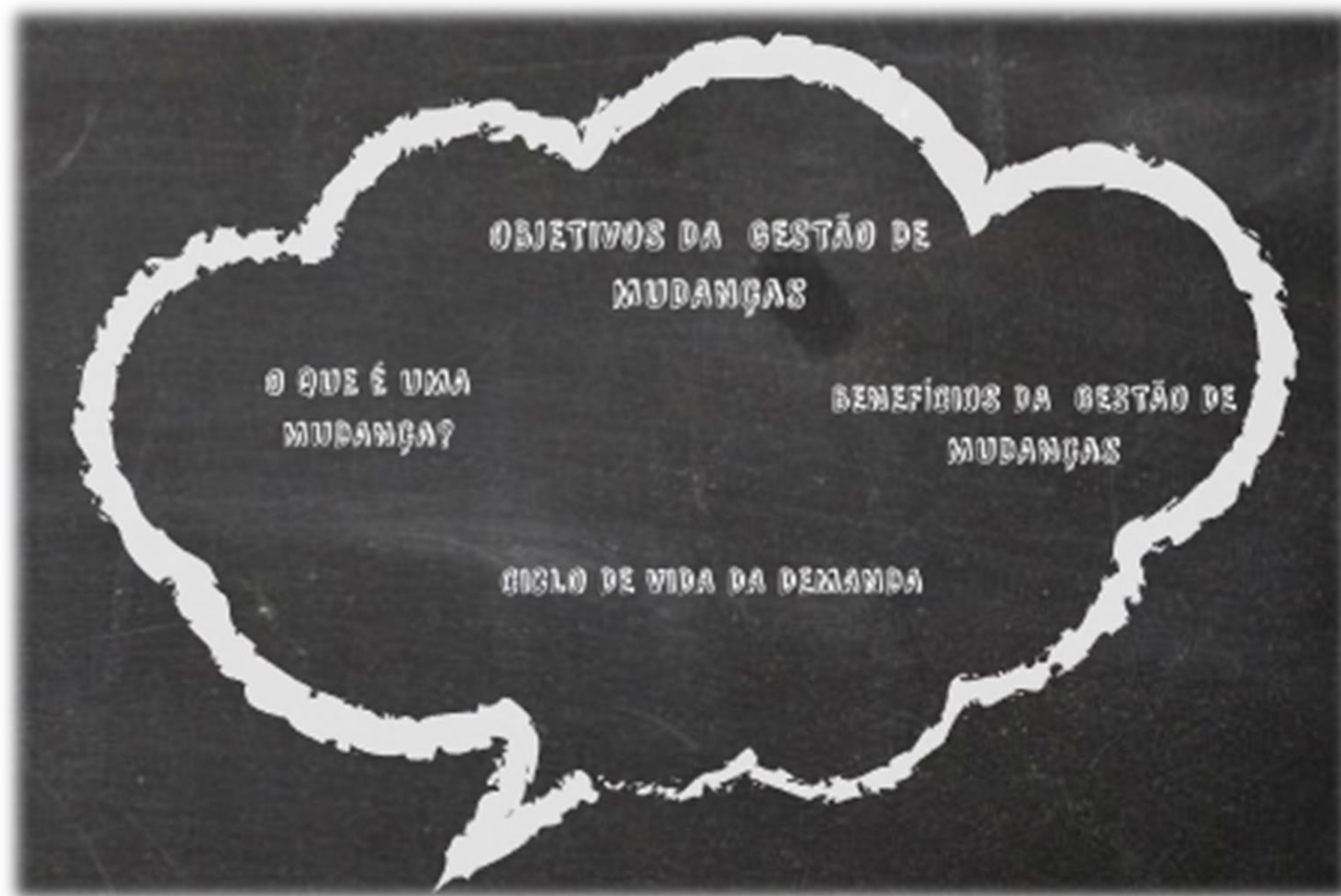
Prof. Márcia Pantoja.

marcia.pantoja@unama.br

GESTÃO DE MUDANÇAS

Tecnologia da Informação

É o processo de controlar o ciclo de vida das alterações.
O principal objetivo da gestão de mudança é permitir alterações benéficas a serem realizadas, sem comprometer os processos ou registros regulados e com o mínimo de impacto para os serviços.



Tipos de Mudança

Mudança Planejada

Mudanças planejadas seguirão os procedimentos normais, passando por todas as etapas do processo de mudança. Obedecem a agenda de mudanças.

A demanda seguirá as seguintes etapas:

- Priorização e planejamento da demanda;
- Desenvolvimento;
- Testes;
- Abertura da Proposta de Mudança via Sistema SDP;
- Convocação do Comitê;
- Discussão e Aprovação pelo Comitê;
- Implementação;
- Acompanhamento pós implantação;
- Encerramento.

Tipos de Mudança

Mudança Emergencial

Esta mudança apesar de ser emergencial precisa ser testada para minimizar os impactos em produção.

Mudanças emergenciais seguirão as etapas:

- Análise e priorização da demanda;
- Envio de e-mail para o Gerente do solicitante para alinhamento;
- Abertura da Proposta de Mudança via Sistema SDP;
- Desenvolvimento da solução;
- Testes;
- Implementação;
- Acompanhamento pós implantação;
- Reunião de PDCA;
- Encerramento;

Tipos de Mudança

Mudança Padrão

Toda mudança padrão deverá antes ser levada e avaliada pelo Comitê. Este tipo de mudança tem como objetivo agilizar a sua implementação uma vez que seus riscos são baixos e conhecidos.

As mudanças do tipo padrão deverão seguir as seguintes etapas:

- Priorização e planejamento da demanda;
- Desenvolvimento/ Parametrização;
- Abertura da Proposta de Mudança via sistema SDP;
- Testes (se necessário);
- Implementação;
- Encerramento.

Comitê de Mudanças

O Comitê de Mudanças é responsável por analisar e aprovar as mudanças.

O Comitê é composto por:

- Analista de Validação de Sistemas Computadorizados;
- Gestor de Mudança;
- Coordenador de Infraestrutura;
- Coordenador de Sistemas;
- Analista SAP Basis;
- Áreas solicitantes.


Quando devo abrir uma Mudança?

Uma mudança deve ser aberta quando:

- O sistema já estiver desenvolvido/ parametrizado/ customizado;
- Os testes unitários/ integrados/ homologação estiverem satisfatórios;
- Usuário solicitante estiver de acordo;
- Não houverem desvios pendentes;
- Toda a documentação estiver anexada e atualizada no sharepoint;

Quem abre a mudança?

Mudança  Chamado

Chamado: Área solicitante; 

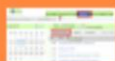
Mudança: Analista de TI (Relacionamento)



Como abrir uma mudança?

Ao abrir uma mudança devemos considerar:

- Os 7 R's do gerenciamento da mudança;
- Metodologia SMART ao descrever a mudança;



OS 7 R'S DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

São questões que devem ser respondidas com o objetivo de avaliar o impacto e o balanceamento entre riscos e benefícios da mudança;

- Quem **Requisitou** a mudança?
- Qual a **Razão** para a mudança?
- Qual é o **Retorno** requerido para a mudança?
- Quais são os **Riscos** envolvidos na mudança?
- Quais são os **Recursos** necessários para a entrega da mudança?
- Quem é o **Responsável** pela construção, testes e implementação da mudança?
- Qual é o **Relacionamento** entre esta mudança e as outras?

Os 7R's

1. Quem requisitou a mudança? (Raise);
2. Qual é a razão da mudança? (Reason);
3. Qual é o retorno requerido a partir da mudança? (Return);
4. Quais os riscos envolvidos na mudança? (Risks);
5. Quais os recursos necessários para entregar a mudança? (Resources);
6. Quem é o responsável por construir, testar e implantar a mudança? (Responsible);
7. Qual é a relação entre esta mudança e outras mudanças? (Relationship);

Exemplos de Indicadores

Indicadores

- Percentual por tipo de Mudança (Padrão, Planejada e Emergencial);
- Percentual de Mudanças executadas com sucesso;
- Percentual de Mudanças Emergenciais por área solicitante;
- Percentual de Mudanças rejeitadas/ canceladas;

Ciclo de Vida da GMUD

Fases do Ciclo de Vida da Solicitação de Mudança

- Segundo Bellagio a maioria dos processos de gerenciamento de solicitações de mudanças deveria incluir as seguintes fases:
 - Submeter as Solicitações de Mudança.
 - Avaliar as Solicitações de Mudança.
 - Decidir (Aprovado?)
 - Implementar as Solicitações de Mudança.
 - Verificar a Solicitação de Mudança.
 - Rejeitar a Solicitação de Mudança.
 - Notificar o Solicitante

Fases do Ciclo de Vida da Solicitação de Mudança

- **Submeter as Solicitações de Mudança.**
 - Qualquer solicitação deve ser registrada de forma clara, objetiva e sem ambiguidades. Os defeitos também seguem a mesma linha, porém é importante incluir as evidências (por exemplo: prints de telas) para facilitar a reprodução de defeitos pelos desenvolvedores.

Fases do Ciclo de Vida da Solicitação de Mudança

- **Avaliar as Solicitações de Mudança.**
 - Nesta fase, as solicitações são analisadas por um analista responsável e questionadas ao solicitante. Caso aprovadas, as solicitações são priorizados e categorizados como, por exemplo: defeito, melhoria ou mudança de escopo. Além disso, as melhorias e mudanças de sistemas podem envolver atualizações na documentação como, por exemplo, inclusão das características adicionadas ao sistema ou novas funcionalidades.

Fases do Ciclo de Vida da Solicitação de Mudança

- **Decidir (Aprovado?).**
 - Decidir se a solicitação deve ou não seguir a diante. Dependendo da sua complexidade, esta decisão deve ser feita juntamente com a equipe do projeto.
- **Implementar as Solicitações de Mudança.**
 - Nesta fase, as solicitações devem ser implementadas e caso necessário a documentação do sistema deve ser alterada.

Fases do Ciclo de Vida da Solicitação de Mudança

- **Verificar a Solicitação de Mudança.**
 - Nos casos de solicitação de melhoria ou mudança de escopo, deve-se checar se as mudanças satisfazem com os requisitos da solicitação. Nos casos de defeitos deve-se verificar se foram corrigidos. Isto geralmente significa reproduzir a falha usando a versão oficial do build.

Fases do Ciclo de Vida da Solicitação de Mudança

- **Rejeitar a Solicitação de Mudança**
 - Quando é decidido não completar uma solicitação de mudança o mesmo é rejeitado, o motivo deve ser registrado e o solicitante notificado.
- **Notificar o Solicitante.**
 - Nesta fase, a solicitação é rejeitada ou concluída e o solicitante é notificado..

Modelo de Mudança

Modelo de Mudança

- Criar modelos pré-definidos de processos de mudança, contendo passos já acordados que podem ser executados para lidar com alguns tipos de situações.
- As mudanças mais frequentes são bons alvos para modelos pré-definidos de processos, isto ajuda aos envolvidos a compreender como tratar aquela mudança de forma mais ágil e também avaliar se realmente é necessário executá-la com tanta frequência.

Modelo de Mudança

- Os modelos de processos de mudança normalmente incluem:
 - Os procedimentos a serem tomados para lidar com a mudança, incluindo eventos fora do cronograma;
 - A ordem cronológica em que estes procedimentos devem ser tomados, com o relacionamento com outros processos ou serviços;
 - Responsabilidades: Definição de quem ficará a cargo de cada tarefa;
 - Cronogramas e limites para as ações serem completadas;
 - Procedimentos de escalação: Quem devo acionar, limites de responsabilidade de cada envolvido;

Plano de Contingência

Plano de Contingência

- Também conhecido como, plano de contorno ou de remediação descrevem as ações necessárias para retomar o processo após a implantação malsucedida de uma mudança. Muitas vezes, o plano de remediação pode incluir o retorno à situação anterior, permitindo a continuidade do processo até a realização de uma nova tentativa.
- Muitas vezes utilizam para a retomada uma recarga de um conjunto de linha de base de Itens de Configuração, especialmente software e dados. Porém, algumas mudanças não são reversíveis e, nestes casos, uma abordagem alternativa de remediação é requerida.

Plano de Contingência

- Normalmente, quando lidamos com mudanças de migração de versão ou troca de servidor, por exemplo, existem vários riscos, ou seja, sinistros que podem ocorrer durante a execução da mudança que podem afetar a todo um cronograma e até mesmo a paralisação de parte ou de todo o negócio.

Dúvidas??

