**Plano de Gerenciamento de Mudanças do Restaurante Giraffas**

**Controle de Versões**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versão | Data | Autor | Notas da Revisão |
| 12 | 13/05/19 |  |  |

# **Identificação do Projeto**

|  |  |
| --- | --- |
| **Projeto**  *Migração do software Protheus 11 para versão Protheus 12* | |
| **Gerente do Projeto**  Natália Medina | **E-mail do Gerente do Projeto**  *natalia.juliano@bandtec.com.br* |
| **Unidade Demandante**  *Giraffas Administradora de Franquia Sa* | |
| **Gestor do Projeto**  *Raissa Arantes* | **Processo Administrativo**  *123456* |
| ***Analista do Projeto***  *Leticia Lago* | **E-mail do Gerente do Projeto**  *Leticia.mori@bandtec.com.br* |
| **Patrocinador**  *Totvs* | |

# **Introdução**

O intuito do gerenciamento de mudanças é descrever todos os processos envolvidos durante a atualização ou alteração de um sistema, sua viabilidade e seus impactos no sistema como um todo.

Todo processo de mudança precisa ser planejado e documentado a fim de garantir de que, durante os testes e a implantação, nenhuma mudança será colocada no ambiente de produção com possibilidade de falha, e de que o nível do serviço anterior possa ser recuperado, caso necessário.

O seguinte documento destina-se à migração do sistema ERP Protheus vs.11 para a versão 12.

A finalidade deste processo de mudança deve-se ao fato de que a empresa Totvs (desenvolvedora da solução) não fornece mais suporte para a versão 11 do software.

A partir disso, nota-se a necessidade de atualizar a solução a fim de obter a garantia suporte técnico, caso necessário, além de obter novas ferramentas de controle para facilitar o processo de gerenciamento da empresa.

# **Papéis e Responsabilidades no Processo de Mudança**

| **Nome** | **Papel** | **Responsabilidade** |
| --- | --- | --- |
| Leticia Lago | Realizar o backup dos dados |  |
| Natália Medina | Implementação do sistema novo | Baixar bibliotecas e efetuar a instalação da nova versão |
| Raissa Arantes | Testes e validação do sistema | Realizar os testes necessários após a atualização para averiguar se o sistema está funcionando de forma adequada. |

# **Processo de Gerenciamento da Mudança**

* Levantar relatórios, entender as integrações que o sistema possui ou seja -(duração: 1h).
* Baixar os dados da versão antiga - (duração: 2h).
* Copiar os dicionários da versão antiga - (duração:5 min).
* Fazer o upload dos dicionários na versão nova - (duração:10 min).
* Montar o ambiente da nova versão - (duração: 1h).
* Rodar compatibilizador, isto é, uma rotina que efetua a transformação dos dados da versão antiga para a versão nova - (duração: 2hrs).
* Compilar os programas customizados - (duração: 15 min).
* Testar - Serão realizados testes de carga, de capacidade (para aferir a capacidade de armazenamento do sistema), teste de stress (a fim de verificar se o sistema resiste à acessos simultâneos), teste de performance (para aferir o tempo de resposta do sistema com a nova versão), teste de unidade e teste de integrado - (duração: 1h)
* Validar o sistema - (duração: 1h).
* Plano estratégico de volta - (duração 1:30h).

# **Impactos da Mudança**

Os principais impactos serão os seguintes:

* Tempo de duração – O tempo utilizado durante a realização da mudança pode variar de acordo com o volume/dimensão do banco de dados da empresa. No contexto da rede Giraffas de fast-food (que possui grande volume de dados gerados diariamente), o procedimento completo levará cerca de *10 horas*.
* Quando – O procedimento deve ser efetuado fora do período de operação comercial da empresa.

As franquias Giraffas funcionam das 9 às 18h

O Giraffas Delivery funciona das 11 às 22h

A partir destas informações, conclui-se que o procedimento pode ser realizado durante a madrugada (horário não-comercial).

As 10 horas podem ser divididas em 2 dias num período de trabalho de 3:30h no primeiro dia e 6:30h para o segundo.

O dia da atualização deve ser averiguado com um representante maior da empresa para disponibilizar o acesso aos dados.

* Qualidade – Com a migração o cliente estará mais seguro, pois terá acesso ao suporte caso haja necessidade.
* Custos – os procedimentos, mão-de-obra e tempo de expediente resultam em um valor total equivale a R$ 4.200,00. (considerando que cada 12h de serviço equivalem R$ 5.000,00)
* Riscos do projeto. – Há possibilidade de haver perda de algumas funções do antigo software, ou mudanças de interface (sendo necessário pessoal para ensinar os funcionários sobre as alterações da nova versão).
* Satisfação do cliente – Além de possuir novas ferramentas na versão atualizada, o que irá facilitar no gerenciamento do cliente, ele terá suporte técnico.

Aprovado em \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

­­Professor Alex Barreira