

Item de Trabalho

Requisição de Mudanças

Guia de Uso



Versão 1.0

31/07/2014

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
31/07/2014	1.0	Versão Inicial.	CTMARG

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	4
2	GLOSSÁRIO	4
3	DEFINIÇÃO	4
4	FLUXO DE TRABALHO	4
4.1	Estados	5
4.2	Ações	5
4.3	Fluxo Operacional	6
4.4	Papéis e Responsabilidades	6
5	PREENCHIMENTO DO ITEM DE TRABALHO	7
5.1	Campos e Conteúdos	8
5.2	Ciclo de Vida	14
5.3	Erros Comuns	15
5.4	Orientações para Registro de Pendências e Aprovações	16
5.5	Dicionário de Atributos	17

1 INTRODUÇÃO

O Guia de Uso – Item de Trabalho Requisição de Mudanças descreve as práticas e as políticas aplicáveis a qualquer solicitação de mudança de aplicativo, *software*, *hardware* ou infraestrutura a ser efetuada no âmbito das CN de Operações de TI da CAIXA.

As orientações apresentadas neste documento dizem respeito às requisições de mudanças registradas através da ferramenta RTC e encaminhadas automaticamente às CEPTI.

2 GLOSSÁRIO

CEDES – Centralizadora Nacional de Desenvolvimento de TI.

CEPTI – Centralizadora Nacional de Operações de TI.

DES – Ambiente de Desenvolvimento.

FRM – Formulário de Requisição de Mudanças.

HMP – Ambiente de Homologação.

ITSM – BMC IT Service Management.

PRD – Ambiente de Produção.

RTC – IBM Rational Team Concert.

TE – Manual Normativo da Área de Tecnologia.

TI – Tecnologia de Informação.

TQS – Ambiente de Testes e Qualidade de Software.

3 DEFINIÇÃO

O item de trabalho RTC denominado Requisição de Mudanças implementa um modelo eletrônico do Formulário de Requisição de Mudanças (FRM), definido no manual normativo TE163 - Gerenciamento de Mudanças no Ambiente Centralizado da Área de Tecnologia. A TE163 descreve o FRM como um documento único anexado à Requisição de Mudanças onde são identificados todos os elementos e procedimentos que serão criados ou alterados para execução das mudanças.

O objetivo do item de trabalho é eliminar a necessidade de quaisquer instruções adicionais para a execução de uma demanda de mudanças nos sistemas da CAIXA nos ambientes de homologação (HMP) e produção (PRD). De acordo com o tópico em tratamento, você deverá incluir, no próprio item de trabalho, caminhos de ligação com endereços dos repositórios que contêm os artefatos relacionados às mudanças solicitadas para captura por parte do provedor técnico. A centralização das instruções em um só item de trabalho busca direcionar seu trabalho como demandante de mudanças e incentivar a prática de planejar as ações que as mudanças exigirão nos ambientes de HMP e PRD, diminuindo o risco operacional do atendimento.









4 FLUXO DE TRABALHO

O fluxo de trabalho descreve os estados e as ações necessárias para o registro, a estruturação e o acompanhamento das atividades relativas a este tipo de item de trabalho.

4.1 Estados

Um estado representa a situação do item de trabalho em um momento específico do seu ciclo de vida.

Um item de trabalho do tipo Requisição de Mudanças pode assumir um dos seguintes estados, listados em ordem cronológica aproximada dos acontecimentos.

Estado	Descrição
 Em criação	A requisição encontra-se em preenchimento por um funcionário CAIXA da CEDES ou por um integrante de uma fábrica de software externa.
 Em análise	A requisição, tendo sido preenchida por um integrante de uma fábrica de software externa, está em avaliação por um funcionário CAIXA da CEDES para verificar sua completeza e adequação.
 Solicitada	A requisição foi encaminhada à CEPTI e aguarda atendimento.
 Em atendimento	O atendimento da requisição, pela CEPTI, foi iniciado, mas ainda não concluído.
 Pendente	Lacunas ou inadequações foram percebidas pela CEPTI antes ou durante o atendimento da requisição e aguardam providências da CEDES ou da fábrica de software externa encarregada.
 Pendência resolvida	As pendências apontadas pela CEPTI foram solucionadas e a requisição aguarda o início ou a continuidade de seu atendimento, conforme o caso.
 Concluída	O atendimento da requisição foi dado como concluído pela CEPTI e aguarda uma confirmação da CEDES de que o resultado foi satisfatório.
 Implantada	A requisição teve seu atendimento considerado satisfatório pela CEDES e pode ser finalizada.

4.2 Ações

Ações são executadas sobre um item de trabalho para permitir a transição de um estado para outro. Portanto, elas levam em conta o estado atual, o perfil do usuário e o que se quer efetuar.

As ações passíveis de execução em itens de trabalho do tipo Requisição de Mudanças são:

Ação	Descrição
Criar Requisição de Mudanças	Esta ação deve ser realizada para criação do item de trabalho de Requisição de Mudanças, através da opção “Item de Trabalho > Criar Item de Trabalho > Requisição de Mudanças”.
Solicitar análise	Esta ação deve ser realizada por integrante de uma fábrica de software externa para sinalizar que o preenchimento da requisição foi finalizado e que ela se encontra em condições de uso. A requisição deverá passar pela análise um funcionário CAIXA da CEDES antes de ser enviada à CEPTI para orientar a implantação.
Rejeitar	Esta ação deve ser realizada por um funcionário CAIXA da CEDES quando notar lacunas ou inadequações no preenchimento de uma requisição apresentada por uma fábrica de software. A requisição rejeitada retornará ao estado “Em criação” para que possa ser complementada ou corrigida.
Solicitar implantação	Esta ação deve ser realizada por um funcionário CAIXA para enviar, à CEPTI, uma requisição cujo preenchimento tenha sido finalizado e considerado satisfatório.
Autorizar atendimento	<i>Trata-se de uma denominação genérica para o conjunto de ações tomadas pela CEPTI, com o uso da ferramenta ITSM, que resultam em uma sinalização ao RTC</i>

	<i>de que a requisição começou a ser atendida.</i>
<i>Registrar pendências</i>	<i>Trata-se de uma denominação genérica para o conjunto de ações tomadas pela CEPTI, com o uso da ferramenta ITSM, que resultam em uma sinalização ao RTC de que foram percebidas lacunas ou inadequações que impossibilitam o início ou o prosseguimento do atendimento.</i>
Resolver pendências	Esta ação deve ser realizada para sinalizar que as pendências apontadas pela CEPTI foram solucionadas e o atendimento da requisição pode ser iniciado ou retomado, conforme o caso.
<i>Concluir Atendimento</i>	<i>Trata-se de uma denominação genérica para o conjunto de ações tomadas pela CEPTI, com o uso da ferramenta ITSM, que resultam em uma sinalização ao RTC de que o atendimento da requisição foi concluído.</i>
Confirmar implantação	Esta ação deve ser realizada para registrar o fato de que um funcionário CAIXA da CEDES verificou a implantação efetuada pela CEPTI e a considerou adequada, o que encerra o ciclo de vida da requisição.

Os itens apresentados acima em itálico são denominações usadas meramente para indicar abstrações de ações tomadas fora do âmbito do RTC e não têm necessariamente uma correspondência estrita com as funcionalidades associadas na ferramenta ITSM.

4.3 Fluxo Operacional

Um fluxo contendo todas as possibilidades do ciclo de vida de itens de trabalho do tipo Requisição de Mudanças pode ser encontrado no documento Fluxo_Estados_RTC_Workitem_Requisicao_Mudanca.

4.4 Papéis e Responsabilidades

Os papéis envolvidos no fluxo de trabalho são diretamente responsáveis pelas mudanças de estado dos itens de trabalho, mediante ações tomadas.

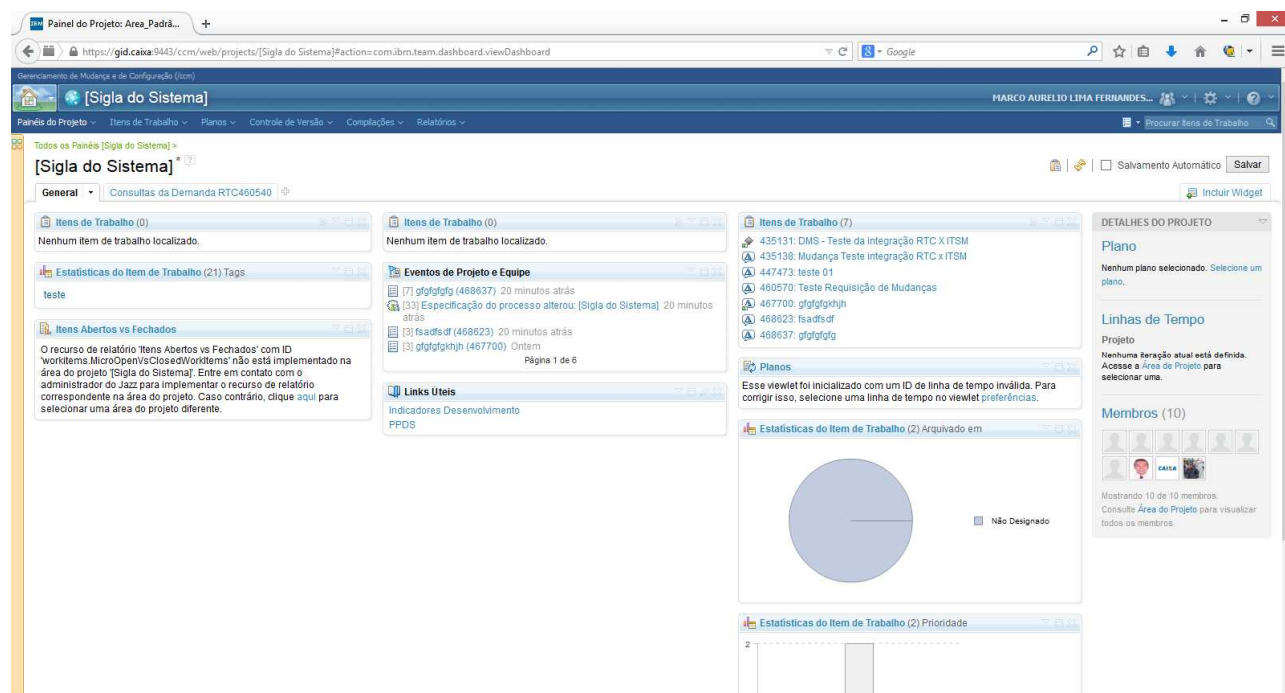
As ações aplicáveis a itens de trabalho do tipo Requisição de Mudanças e os papéis envolvidos na sua execução são listados a seguir. Verifique, de acordo com o seu papel, quais ações lhe cabem ao longo do processo de Requisição de Mudanças:

Ação	Papel Responsável pela Execução da Ação
Criar Requisição de Mudanças	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Solicitar análise	Fábrica de Software
Rejeitar	Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Solicitar implantação	Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
<i>Autorizar atendimento</i>	<i>Produção (CEPTI)</i>
<i>Registrar pendências</i>	<i>Produção (CEPTI)</i>
Resolver pendências	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
<i>Concluir Atendimento</i>	<i>Produção (CEPTI)</i>
Confirmar implantação	Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

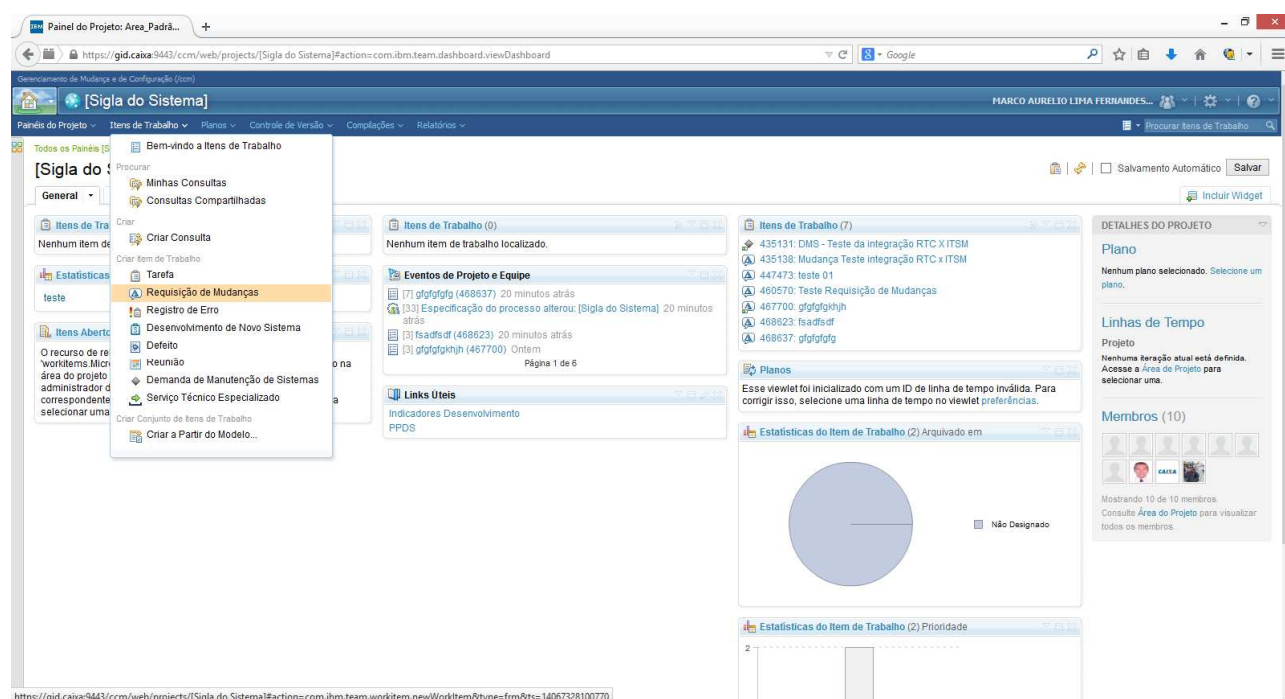
Os itens apresentados acima em itálico são denominações usadas meramente para indicar abstrações de papéis fora do âmbito do RTC e não têm necessariamente uma correspondência estrita com os perfis existentes na ferramenta ITSM.

5 PREENCHIMENTO DO ITEM DE TRABALHO

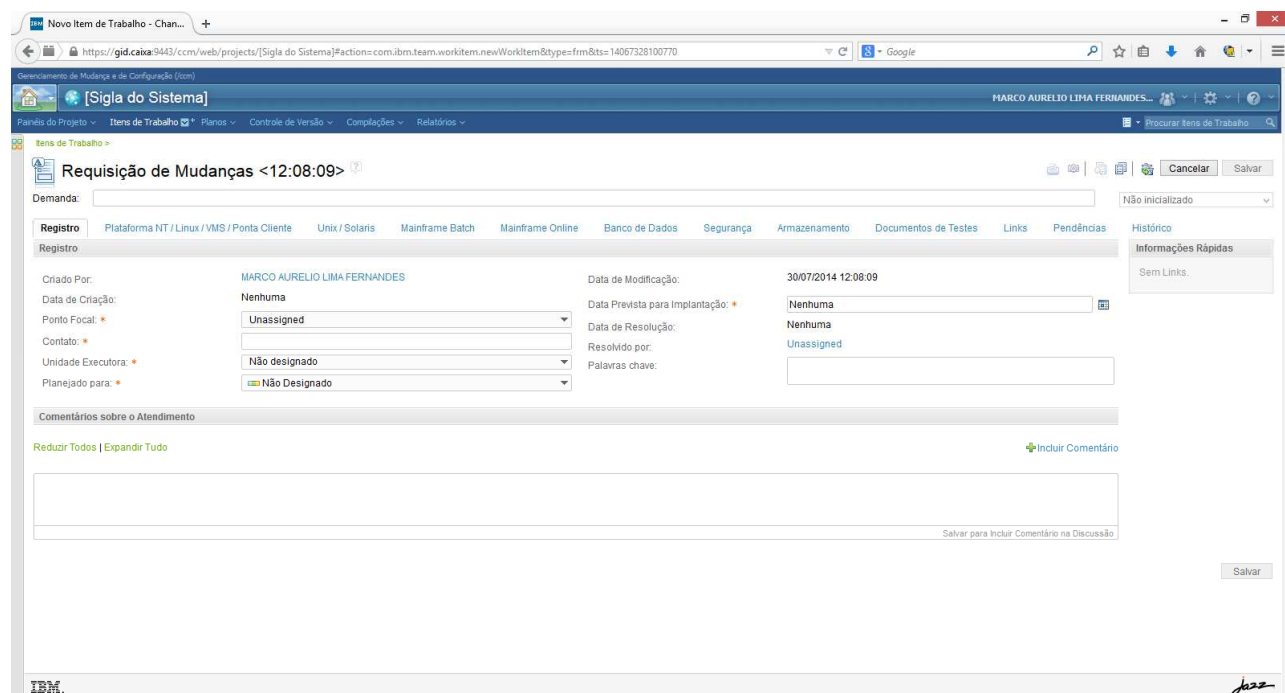
O item de trabalho está armazenado nas áreas de projetos dos sistemas dentro da ferramenta RTC. Caso você esteja trabalhando dentro de uma área de sistema que não corresponda àquela para a qual você deseja requisitar uma mudança, faça a troca de área de projeto atual para a área desejada.



Para criar o item de trabalho, selecione Requisição de Mudanças a partir do menu Itens de Trabalho.



Uma vez selecionada a opção, o item de trabalho é exibido.



5.1 Campos e Conteúdos

Os campos marcados com um “*” ao lado do nome são obrigatórios, e não será possível salvar o item de trabalho caso eles não sejam preenchidos.

Aba Registro

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
ID	Identificação do Item de Trabalho	Campo automático, preenchido pelo RTC.
Demanda*	Breve texto de identificação da Requisição de Mudanças.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Status	Estado do Item de Trabalho em relação ao seu ciclo de vida.	Campo automático, preenchido pelo RTC.
Criado Por	Nome do usuário que criou o item de trabalho.	Campo automático, preenchido pelo RTC.
Data de Criação	Data e hora de criação do item de trabalho.	Campo automático, preenchido pelo RTC.
Ponto Focal*	Proprietário responsável pela Requisição de Mudanças.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Contato*	Número telefônico do ponto focal para eventuais necessidades de esclarecimentos.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Unidade Executora*	Seleção da unidade de produção que deverá ser encarregada das mudanças requisitadas.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Planejado para*	Iteração/versão do sistema em que a Requisição de Mudanças deve ser atendida. Todas as mudanças necessárias a uma dada iteração devem ser agrupadas em	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

	uma só requisição.	
Data de Modificação	Data da última modificação do item de trabalho.	Campo automático, preenchido pelo RTC.
Data Prevista para Implantação*	Data prevista para implantar a mudança em produção.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Data de Resolução	Data de conclusão do item de trabalho.	Campo automático, preenchido pelo RTC.
Resolvido por	Nome do usuário que concluiu a mudança.	Campo automático, preenchido pelo RTC
Palavras Chave	Termos que possibilitem a realização de busca do item de trabalho ou grupos de itens que lhe sejam afins.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Comentários sobre o Atendimento	Discussões sobre todos os aspectos da demanda. Lembre-se de registrar aqui todas as interdependências existentes entre as mudanças solicitadas nesta requisição.	Todos os envolvidos no item de trabalho.

Aba Plataforma NT/Linux/VMS/Ponta Cliente

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Tipos de Itens Modificados	Seleção dos tipos de itens que serão atualizados na mudança requisitada.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Detalhamento das Atividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caminhos de localização e nomes de páginas, aplicações, componentes, scripts e executáveis que deverão ser atualizados no âmbito da mudança requisitada. 2. Sequência em que as atividades de implantação deverão ser realizadas. 3. Outras informações julgadas necessárias para a boa realização da mudança. 	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Existe interdependência com outras rotinas/atividades (NT/Linux)?	Indicação da existência ou não de interdependências com outras rotinas externas às que serão diretamente afetadas pela mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Há execução de rotina (NT/Linux)?	Indicação da existência ou não de rotinas de execução periódica relativas à mudança solicitada e que possam ser impactadas pela sua implantação.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Se sim, a rotina pode ser interrompida (NT/Linux)?	Indicação se, para o caso de haver rotina de execução periódica associada, esta pode ou não ser interrompida para que a implantação da mudança seja feita.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

Aba UNIX/Solaris

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Tipos de Itens Modificados	Seleção dos tipos de itens que serão atualizados na mudança requisitada.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Detalhamento das Atividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caminhos de localização e nomes de pacotes, documentos de deploy, aplicações, componentes, scripts e executáveis que deverão ser atualizados no âmbito da mudança requisitada. 2. Sequência em que as atividades de implantação 	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

	deverão ser realizadas. 3. Outras informações julgadas necessárias para a boa realização da mudança.	
Existe interdependência com outras rotinas/atividades (UNIX/Solaris)?	Indicação da existência ou não de interdependências com outras rotinas externas às que serão diretamente afetadas pela mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Há execução de rotina (UNIX/Solaris)?	Indicação da existência ou não de rotinas de execução periódica relativas à mudança solicitada e que possam ser impactadas pela sua implantação.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Se sim, a rotina pode ser interrompida (UNIX/Solaris)?	Indicação se, para o caso de haver rotina de execução periódica associada, esta pode ou não ser interrompida para que a implantação da mudança seja feita.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

Aba Mainframe Batch

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Tipos de Itens Modificados	Seleção dos tipos de itens que serão atualizados na mudança requisitada.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Detalhamento das Tarefas (segregue conforme itens selecionados)	1. Caminhos de localização e nomes de programas, jobs, procs, workflows, itens de mensageria e consultas que deverão ser atualizados no âmbito da mudança requisitada. 2. Sequência em que as atividades de implantação deverão ser realizadas. 3. Outras informações julgadas necessárias para a boa realização da mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Existe interdependência com outras rotinas/atividades (Mainframe Batch)?	Indicação da existência ou não de interdependências com outras rotinas externas às que serão diretamente afetadas pela mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Descrição das interdependências com outras rotinas/tarefas	Interdependências existentes com outras mudanças solicitadas nesta requisição.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Há execução de rotina (Mainframe Batch)?	Indicação da existência ou não de rotinas de execução periódica relativas à mudança solicitada e que possam ser impactadas pela sua implantação.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Se sim, a rotina pode ser interrompida (Mainframe Batch)?	Indicação se, para o caso de haver rotina de execução periódica associada, esta pode ou não ser interrompida para que a implantação da mudança seja feita.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Qual a estimativa de tempo para execução?	Tempo estimado para a execução das tarefas previstas na implantação.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Atualiza base?	???	

Aba Mainframe Online

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
--------------	----------------------------	------------------------------------

Tipos de Itens Modificados	Seleção dos tipos de itens que serão atualizados na mudança requisitada.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Detalhamento das Tarefas (segregue conforme itens selecionados)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caminhos de localização e nomes de programas, aplicações, transações, arquivos CICS, workflows, itens de mensageria e consultas que deverão ser atualizados no âmbito da mudança requisitada. 2. Sequência em que as atividades de implantação deverão ser realizadas. 3. Outras informações julgadas necessárias para a boa realização da mudança. 	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Existe interdependência com outras rotinas/atividades (Mainframe Online)?	Indicação da existência ou não de interdependências com outras rotinas externas às que serão diretamente afetadas pela mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Descrição das interdependências com outras rotinas/tarefas	Interdependências existentes com outras mudanças solicitadas nesta requisição.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

Aba Banco de Dados

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Banco de Dados	Seleção do tipo de SGBD que gerencia o banco de dados que sofrerá a mudança requisitada.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Nome do Database ou Esquema	Informação do nome da database ou schema que será impactado pela mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Modelo	Seleção do tipo de repositório que contém o modelo lógico do banco de dados impactado.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Nome do Modelo DES	Nome do modelo para implantação no ambiente de desenvolvimento.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Nome do Modelo TQS	Nome do modelo para implantação no ambiente de testes e qualidade de software.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Nome do Modelo HMP	Nome do modelo para implantação no ambiente de homologação.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Nome do Modelo PRD	Nome do modelo para implantação no ambiente de produção.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Dependências – Banco de Dados	Relação de sistemas que poderão ser afetados pelas mudanças requisitadas.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Em caso de transferência de Procedures, Functions ou Packages, informar	Ambientes de origem e destino para os casos em que a mudança implique a transferência de objetos de dados*.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Origem	Banco de dados de origem para a transferência de objetos de dados*.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Destino	Banco de dados de destino para a transferência de objetos de dados*.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Lista de Objetos	Relação dos objetos que devem ser transferidos entre	Fábrica de Software; Equipe de

	ambientes no âmbito da mudança requisitada*.	Desenvolvimento (CEDES)
Concessão de Privilegios (para criação de contas, necessário o formulário #20 – Ficha de Identificação de Criação de Conta)	Roles, grants e contas de serviço necessárias para as mudanças solicitadas. Caso necessário, faça referência à Ficha de Identificação de Criação de Conta.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Informações Complementares (ao detalhar a(s) atividade(s), segregue conforme o(s) item(ns) selecionado(s))	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sequência em que as atividades de implantação deverão ser realizadas. 2. Outras informações julgadas necessárias para a boa realização da mudança. 	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

* Ao solicitar transferências de objetos de dados entre ambientes, observe as TE089 – Procedimentos para Descaracterização de Dados do Ambiente de Grande Porte e Plataforma Aberta e TE106 – Procedimentos para Acesso de Leitura aos Dados de Produção.

Aba Segurança

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
SIASE – Informar as Alterações no SIASE	Diferenças em permissões de acesso, estruturas de menus e outros itens de autorização controlados pelo SIASE em relação à versão do sistema atualmente em uso.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
SINAV – Disponibilização de Aplicações para o SINAV/HMP	Diferenças em permissões de acesso, estruturas de menus e outros itens de autorização controlados pelo SINAV em relação à versão do sistema atualmente em uso.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
SISGR	Diferenças em permissões de acesso, estruturas de menus e outros itens de autorização controlados pelo SISGR em relação à versão do sistema atualmente em uso.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Existe interdependência com outras rotinas/atividades?	Indicação da existência ou não de interdependências com outras rotinas externas às que serão diretamente afetadas pela mudança.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Informações Complementares (ao detalhar a(s) atividade(s), segregue conforme o(s) item(ns) selecionado(s))	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sequência em que as atividades de implantação deverão ser realizadas. 2. Outras informações julgadas necessárias para a boa realização da mudança. 	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

Aba Armazenamento

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Recursos de Armazenamento de Dados	<p>Necessidades excepcionais de espaço para armazenamento de dados que não digam respeito aos bancos de dados normais da aplicação.</p> <p>Este campo pode ser usado para indicar necessidades de armazenamento apresentadas pelos itens em implantação,</p>	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

	tanto necessidades temporárias quanto permanentes.	
Informações Complementares	Endereçamento dos recursos a serem armazenados, tipo de estrutura empregada, recursos tecnológicos e ferramentas específicas necessárias.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

Aba Documentos de Testes

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Evidência de Teste	Caminho de localização e nome do artefato de evidência de teste.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Estratégia de Testes da Demanda	Caminho de localização e nome do artefato de estratégia de testes da demanda.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Roteiro de Testes de Carga/Stress	Caminho de localização e nome do artefato de roteiro de testes de carga/stress.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Documento para Criação de Ambiente	Caminho de localização e nome do artefato de documento para criação de ambiente.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Casos de Teste	Caminhos de localização e nomes dos artefatos de casos de teste.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Scripts	Caminhos de localização e nomes dos artefatos de scripts de testes.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Massa de Testes	Caminho de localização e nome dos arquivos que contêm a massa de teste da demanda.	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)
Informações Complementares (ao detalhar a(s) atividade(s), segregue conforme o(s) item(ns))	<ol style="list-style-type: none"> 1. Outras informações a respeito dos artefatos de teste que sejam julgadas necessárias para a boa realização da mudança. 2. Justificativa para a inexistência de algum artefato previsto acima. 	Fábrica de Software; Equipe de Desenvolvimento (CEDES)

Aba Pendências

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Comentários	Descrições de pendências e suas resoluções.	Todos os envolvidos no item de trabalho, além de preenchimento pelo RTC a partir de dados recebidos do ITSM.

Aba Links

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Incluir Arquivo	Localização e nome de arquivos a anexar.	Todos os envolvidos no item de trabalho.
Anexos	Lista de arquivos anexos ao item de trabalho.	Campo automático, preenchido pelo RTC a partir dos arquivos anexados.
Incluir	Identificação de itens de trabalho a serem vinculados ao item atual e respectivo tipo de vínculo.	Todos os envolvidos no item de trabalho.
Links	Lista de itens de trabalho vinculados ao item de trabalho	Campo automático, preenchido

	atual.	pelo RTC a partir dos links criados.
--	--------	--------------------------------------

Aba Histórico

Campo	Conteúdo a Informar	Responsável pela Informação
Histórico	Todas as alterações sofridas pelo item de trabalho.	Campo automático, preenchido pelo RTC.

5.2 Ciclo de Vida

O ciclo de vida (conforme fluxo especificado no tópico 4.3 Fluxo Operacional), seus atores e atividades, são apresentados a seguir:

Em criação

1. Se você é integrante da fábrica de software externa ou da equipe de desenvolvimento CAIXA encarregada do sistema, neste passo, você deve preencher todos os campos obrigatórios e os campos opcionais pertinentes às mudanças pretendidas, em cada aba da requisição.
2. Assim que o preenchimento for concluído:
 - a. Se você é integrante de uma fábrica de software externa, execute a ação Solicitar Análise para encaminhar sua requisição para que seja avaliada por um membro da equipe de desenvolvimento CAIXA.
 - b. Se você é integrante de uma equipe de desenvolvimento CAIXA, execute a ação Solicitar Implantação para encaminhar a requisição à produção, a fim de que ela seja atendida.

Em análise

1. Se você é integrante de uma equipe de desenvolvimento CAIXA, você deve analisar as requisições preenchidas por integrantes das fábricas de software externas, verificando se não há lacunas ou equívocos de preenchimento.
2. Após a análise, você deve executar a ação:
 - a. Rejeitar, se a requisição apresenta alguma inadequação que impeça seu envio à produção.
 - b. Solicitar Implantação, se a requisição estiver em condição de envio à produção, para atendimento.

Solicitada

1. A requisição em estado de Solicitada está sob responsabilidade da área de produção, que deverá analisá-la para verificar se ela se encontra em condições de atendimento.
2. A depender do resultado de sua análise, a área de produção deverá executar a ação:
 - a. Registrar pendências, caso encontre alguma lacuna ou equívoco no preenchimento.
 - b. Autorizar atendimento, caso a requisição esteja adequadamente preenchida.

Em atendimento

1. Quando a requisição passa ao estado de Em atendimento, a área de produção se encarrega, conforme seus próprios procedimentos internos, das atividades que levarão à implantação das mudanças requisitadas.

2. Durante essas atividades, pode acontecer alguma exceção não prevista ou pode ser percebida alguma inadequação na requisição que não havia sido detectada anteriormente. Caso isto aconteça, a área de produção deve executar a ação Registrar pendências para que a requisição retorne ao controle da equipe de desenvolvimento e possa ter seus problemas sanados.
3. Ao concluir a todas as atividades necessárias à implantação das mudanças requisitadas, a área de produção deve executar a ação Concluir atendimento para sinalizar à equipe de desenvolvimento que seu pedido foi atendido.

Pendente

1. Se você é integrante da fábrica de software externa ou da equipe de desenvolvimento CAIXA encarregada do sistema, neste passo, você deve compreender as pendências apontadas pela área de produção e tomar as providências cabíveis para solucioná-las.
2. Concluída a resolução das pendências, você deve executar a ação Resolver pendências, para sinalizar à área de produção que os problemas da requisição foram corrigidos.

Pendência resolvida

1. A requisição em estado de Pendência resolvida está novamente sob responsabilidade da área de produção, que deverá analisá-la mais uma vez para verificar se agora ela se encontra em condições de atendimento.
2. A depender do resultado de sua análise, a área de produção deverá executar a ação:
 - a. Registrar pendências, caso ainda exista alguma lacuna ou equívoco no preenchimento que não foi corrigido de maneira apropriada.
 - b. Autorizar atendimento, caso, desta vez, a requisição esteja adequadamente preenchida.

Concluída

1. Se você é integrante da equipe de desenvolvimento CAIXA, neste passo, você deve verificar se as atividades realizadas pela área de produção tiveram o resultado esperado sobre o sistema modificado e executar a ação Confirmar implantação para sinalizar que os trabalhos foram efetuados a contento.

Implantada

1. As requisições em estado de Implantada são aquelas cujas mudanças foram plenamente atendidas e que devem ser mantidas apenas para efeito de registro do histórico de modificações do sistema.

5.3 Erros Comuns

Erro	Recomendação
<ul style="list-style-type: none"> Não consigo conectar-me ao RTC. 	<ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que você esteja cadastrado no RTC e no grupo GID_Usuário.
<ul style="list-style-type: none"> Não consigo salvar o item de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique se algum campo obrigatório foi deixado sem preenchimento; neste caso, uma advertência aparece em vermelho no topo da tela. Verifique se a alteração pretendida pode ser feita com a Requisição de Mudanças no <u>estado</u> atual. Certifique-se de que seu tipo de usuário (papel) possui permissão para

	efetuar alterações com a Requisição de Mudanças no <u>estado</u> atual.
<ul style="list-style-type: none"> Não recebo notificações via e-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique suas configurações de correio no RTC.

5.4 Orientações para Registro de Pendências e Aprovações

Pendências e Pedidos de Esclarecimentos

Informações sobre as pendências detectadas pela CEPTI são registradas automaticamente pelo RTC a partir de sua integração com o ITSM e aparem na aba específica de pendências dentro da Requisição de Mudança. Informações sobre as soluções adotadas devem ser inseridas pela fábrica de software externa ou pela equipe de desenvolvimento CAIXA a partir do campo de comentário na mesma aba.

Ao registrar uma pendência, o ITSM ordena ao RTC a execução da ação Registrar pendências, o que resulta em uma mudança do item de trabalho para o estado Pendente.

Se você é um integrante da fábrica de software externa ou da equipe de desenvolvimento CAIXA, é importante se lembrar de, após registrar a solução de uma pendência, executar a ação Resolver pendências, o que resulta em uma mudança do item de trabalho para o estado Pendência resolvida e em um envio automático das informações pelo RTC ao ITSM.

Aprovações

Não há aprovações associadas aos itens de trabalho do tipo Requisição de Mudanças.

5.5 Dicionário de Atributos

ID	Nome de Apresentação	Atributo	Tipo	Customizado	Descrição
alcadas			HTML Grande		
alteracoes_SIASE		SIASE - Informar as alterações no SIASE	HTML Grande	X	
aplicacao_Plataforma_NT_Linux_VMS_PontaCliente		Aplicações - Plataforma NT / Linux / VMS / Ponta Cliente	Aplicações - Plataforma NT / Linux / VMS / Ponta Cliente (Lista de Enumerações)	X	
aplicacao_unix_solares		Aplicações - Unix / Solares	Aplicações - Unix / Solares (Lista de Enumerações)	X	
aplicacoes_mainframe		Aplicações - Mainframe	Aplicação Mainframe (Lista de Enumerações)	X	
com.ibm.team.workitem.presentation.approvals			approvals		
archived		Arquivado	Booleanoo		
banco_dados_FRM		Banco de Dados	Aplicação - Banco de Dados (Enumeração)	X	
casos_teste_FRM		Casos de Teste	Cadeia Pequena	X	
category		Arquivado em	Categoria		
concessao_privilegios_seguranca_BD_FRM		Concessão de privilégios	Cadeia Grande	X	
contextId		Acesso Restrito	UUID		
correctedEstimate		Estimativa Corrigida	Duração		
com.ibm.team.workitem.attribute.creationdate		Data de Criação	Registro de Data e Hora		
com.ibm.team.workitem.attribute.creator		Criado Por	Contribuidor		

data_aprovada	Data Aprovada para Implantação	Data Aprovada para Implantação	Registro de Data e Hora		
data_planejada	Data Planejada para Implantação	Data Planejada para Implantação	Registro de Data e Hora		
database_esquema		Nome do Database ou Esquema	Cadeia Pequena	X	
dependencias_BD_FRM		Dependências - Banco de Dados	Cadeia Pequena	X	
descricao_FRM_Mainframe		Descrição	Não_Sim (Enumeração)	X	
descricao_interdependencia		Descrição interdependência	HTML Grande	X	
descricao_Mainframe_FRM		Descrição	HTML Grande	X	
description		Descrição	HTML Grande		
destino_BD_FRM		Destino	Cadeia Pequena	X	
disponibilizacao_aplicacoes_SINAV_HMP		SINAV - Disponibilização de aplicações para o SINAV/HMP	HTML Grande	X	
documento_criacao_ambiente_FRM		Documento para Criação de Ambiente	Cadeia Pequena	X	
com.ibm.team.workitem.attribute.duedate	Data Prevista para Implantação	Data Prevista para Implantação	Registro de Data e Hora		
dueDate		Prazo Final	Registro de Data e Hora		
duration		Estimativa	Duração		
emergencial_Booleanoo			Booleano		
estrategia_testes_demanda_FRM_teste		Estratégia de Testes da Demanda	Cadeia Pequena	X	
evidencia_teste_FRM_teste		Evidência de Teste	Cadeia Pequena	X	
execucao_rotina_FRM_Mainframe		Há execução de rotina?	Não_Sim (Enumeração)	X	

execucao_rotina_NT_Linux		Há execução de rotina(NT/Linux)?	Não_Sim (Enumeração)	X	
execucao_rotina_unix_solar es		Há execução de rotina(Unix/Solares)?	Não_Sim (Enumeração)	X	
existe_interdependencia_rotinas_atividades		Existe interdependência com outras rotinas / atividades?	Sim_nao (Enumeração)	X	
existe_interdependencia_rotinas_atividades_FRM_Seguranca		Existe interdependência com outras rotinas / atividades?	Não_Sim (Enumeração)	X	
existe_interdependencia_rotinas_atividades_FRMMainframe		Existe interdependência com outras rotinas / atividades?	Não_Sim (Enumeração)	X	
existe_interdependencia_rotinas_atividades_NT_Linux		Existe interdependência com outras rotinas/atividades(NT/Linux)	Não_Sim (Enumeração)	X	
existe_interdependencia_rotinas_atividades_unix_solar es		Existe interdependência com outras rotinas/atividades (Unix/Solares)?	Não_Sim (Enumeração)	X	
foundIn		Localizado em	Distribuível		
ha_execucao_rotina		Há execução de rotina?	Sim_nao (Enumeração)	X	
id		ID	Inteiro		
informacoes_complementares_FRM_testes		Informações complementares	HTML Grande	X	
informações_atividade_FRM_Seguranca		Informações complementares (Ao detalhar a(s) atividade(s) segregue conforme o(s) item(s) selecionado(s))	HTML Grande	X	
informacoes_BD_FRM		Informações	Cadeia Pequena	X	

		complementares (Ao detalhar a(s) atividade(s) segregue conforme o(s) item(s) selecionado(s))			
informacoes_complementares_FRM_Mainframe		Informações complementares	HTML Grande	X	
informacoes_complementares_FRMArmazenamento		Informações complementares	HTML Grande	X	
internalComments		Comentários	Comentários		
internalPriority		Prioridade	priority (Enumeração)		
internalResolution		Resolução	Cadeia Pequena		
internalSeverity		Gravidade	severity (Enumeração)		
internalState		Status	Cadeia Pequena		
internalSubscriptions		Assinado por	Assinaturas		
internalTags		Tags	Tag		
item_portfolio	Item de Portfolio	Item de Portfolio	valuesetpicker		
lista_objetos_BD_FRM		Lista de Objetos	Cadeia Pequena	X	
massa_testes_FRM		Massa de Testes	Cadeia Pequena	X	
melhoria.tipo			Enumeração		
modelo_BD_FRM		Modelo	Modelo_BD (Enumeração)	X	
com.ibm.team.workitem.attribute.modified		Data de Modificação	Registro de Data e Hora		
modifiedBy		Modificado por	Contribuidor		
nome_modelo_HMP_FRM		Nome do Modelo HMP	Cadeia Pequena	X	
nome_modelo_PRD_FRM		Nome do Modelo PRD	Cadeia Pequena	X	
nome_modelo_TQS_FRM		Nome do Modelo TQS	Cadeia Pequena	X	
nome_modelos_DES_FRM		Nome do Modelo DES	Cadeia Pequena	X	

numeroSIGCP			Cadeia Grande		
numeroSISOL			Cadeia Grande		
origem_BD_FRM		Origem	Cadeia Pequena	X	
com.ibm.team.workitem.attribute.owner		Propriedade de	Contribuidor		
projectArea		Área do Projeto	Área do Projeto		
recursos_armazenamento_dados		Recursos de Armazenamento de dados	HTML Grande	X	
com.ibm.team.workitem.attribute.resolutiondate		Data de Resolução	Registro de Data e Hora		
com.ibm.team.workitem.attribute.resolver		Resolvido por	Contribuidor		
roteiro_testes_carga_stress_FRM		Roteiro de Testes de Carga/Stress	Cadeia Pequena	X	
roteiro_testes_demanda_FRM		Roteiro de Testes da Demanda	Cadeia Pequena	X	
rotina_pode_ser_interrompida		Se sim, a rotina pode ser interrompida?	Sim_nao (Enumeração)	X	
rotina_pode_ser_interrompida_FRM_Mainframe		Se sim, a rotina pode ser interrompida?	Não_Sim (Enumeração)	X	
rotina_pode_ser_interrompida_NT_Linux		Se sim, a rotina pode ser interrompida?(NT/Linux)	Não_Sim (Enumeração)	X	
rotina_pode_ser_interrompida_unix_solares		Se sim, a rotina pode ser interrompida?(Unix/Solares)	Não_Sim (Enumeração)	X	
scripts_FRM		Scripts	Cadeia Pequena	X	
sisgr		SISGR	HTML Grande	X	
sisol.numeroImpact			Cadeia Grande		
startDate		Data de Início	Registro de Data e Hora		

summary		Resumo	HTML Médio		
com.ibm.team.workitem.attribute.tags	Palavras chave	Palavras chave	tags		
com.ibm.team.workitem.attribute.target		Planejado para	Iteração		
timeSpent		Tempo Gasto	Duração		
transferencia_procedure_functions_packages		Em Caso de transferência de Procedure, Functions ou Packages informar	Transferência de Procedure, Functions ou Packages informar (Lista de Enumerações)	X	