

# GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS SMART ESOCIAL



MAIO / 2018

USO INTERNO



## Sumário

1. OBJETIVO .....	3
2. FINALIDADE.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINIÇÕES.....	3
5. REGRAS E DIRETRIZES .....	4
6. ATIVIDADES.....	5
7. RECURSOS NECESSÁRIOS.....	8
8. CALENDÁRIO DE TRABALHO E EQUIPE NECESSÁRIA.....	8
9. ANEXOS .....	8



## 1. OBJETIVO

Este documento trata do processo de gerenciamento de mudanças. O objetivo principal realizar mudanças no ambiente operacional, minimizando os impactos aos clientes Smart eSocial, estabelecendo um modelo de gestão efetivo, garantindo um mapeamento de riscos, impactos e integridade das mudanças.

## 2. FINALIDADE

Descrever as diretrizes relacionadas aos processos de Governança dos ambientes SaaS, definindo os limites e o foco de atuação do processo de Gerenciamento de Mudanças.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Gestores de Mudança:** Gerenciar o processo de uma maneira geral, através de uma condução das atividades de sua responsabilidade descritas no fluxo do processo e interagindo com o comitê de mudanças) e com os grupos de solução.

Responsável por elencar os participantes do Comitê de Mudança de acordo com a necessidade, marcar as reuniões, conduzir as reuniões, aprovar/reprovar todas as mudanças com o apoio do comitê e delegar demandas de execução para os agentes de mudança (executores).

O gestor de mudança também receberá todas as RDMs (Requisições de Mudanças) de mudanças normais e emergenciais providas do time de atendimento Smart eSocial e fará o filtro de viabilidade técnica de implementação da mesma.

**Analista de mudança:** Será responsável por aplicar a solução de mudança requisitadas pelos analistas de suporte, seguindo as diretrizes relacionadas aos processos.

**CM:** O comitê de mudança será elencado pelo gestor de mudança e será responsável por avaliar o impacto das mudanças normais e aprovar ou reprovar as mudanças em reuniões organizadas sob a supervisão e condução dos gestores de mudanças.

**CME:** O comitê de mudanças emergencial será elencado pelo gestor de mudança e será responsável por avaliar o impacto das mudanças emergenciais e aprovar ou reprovar as mudanças em reuniões organizadas sob a supervisão e condução dos gestores de mudanças.

**Analista suporte:** Responsáveis por requisitar a mudança através de um template padrão RDM.

## 4. DEFINIÇÕES

**GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS:** Processo que define as diretrizes e controla todas e quaisquer mudanças no ambiente Smart eSocial, minimizando os impactos aos clientes, estabelecendo um modelo de gestão efetivo, garantindo um mapeamento de riscos, impactos e integridade das mudanças.

**COMITÊ DE MUDANÇAS:** Comitê que aprova mudanças significativas após uma análise de risco e garante o envolvimento de todas as áreas relacionadas às mudanças.

**COMITÊ DE MUDANÇAS EMERGENCIAL:** Comitê que aprova mudanças emergenciais significativas após uma análise de risco e garante o envolvimento de todas as áreas relacionadas às mudanças.

**MUDANÇA NORMAL:** Passa por todas as etapas o processo de gerenciamento de Mudanças, sendo revista e avaliada pelo comitê de mudanças, assim como a validade é definida pela sua prioridade de execução.

**MUDANÇA EMERGENCIAL:** Mudança com o nível mais alto de impacto e prioridade, pode não passar por todos os passos do processo de Gerenciar Mudanças Normais.



## 5. REGRAS E DIRETRIZES

1. Todas as mudanças normais e emergenciais serão iniciadas com o registro na ferramenta zendesk através do preenchimento do formulário para mudanças (RDM).
2. Todas as mudanças deverão ser classificadas pelo Tipo:
3. Mudanças Normais deverão ser enviadas ao gerente de mudanças para a avaliação, categorização e classificação das mudanças.
4. Mudanças Emergenciais, os gestores de mudanças deverão ser comunicados antes da execução da mesma, o mesmo ficará responsável por buscar as aprovações necessárias para a execução.
5. A priorização de Mudanças deverá seguir os Critérios de Priorização. (Anexo II)
6. O gestor de mudança ficará responsáveis pela aprovação e avaliação da necessidade de envolvimento do comitê de mudanças junto com o solicitante.
7. O solicitante da mudança emergencial em conjunto com o gestor de mudança deverá envolver os responsáveis pela execução da mudança para planejamento das atividades básicas de homologação e plano de retorno (Rollback).
8. Todas as mudanças normais deverão passar por uma análise de viabilidade técnica que poderá envolver o time de suporte, agentes de mudança, fornecedores cloud e o gerente de mudança. No caso de a mudança ser vetada, o gestor de mudança tem a função de notificar a recusa ao grupo solicitante.
9. Após aprovado o plano de execução das mudanças o gestor de mudança tem a função de submeter a mudança para a execução seguindo as definições do fluxo do processo.
10. O comitê de mudanças terá a responsabilidade de avaliar os impactos que a mudança poderá causar ao negócio, apoiando-se nos níveis de serviços estabelecidos, no impacto em outros serviços e nos negócios, priorizar a execução das mudanças e aprovar o plano de comunicação de execução e avaliar os resultados das mudanças com base no histórico para avaliar pontos de melhoria.
11. As execuções serão iniciadas a partir do processo de Gerenciamento de Mudanças, com os agentes de mudança e se necessário fornecedores atuando na implementação.
12. Para o planejamento das mudanças, o gestor de mudança será responsável por avaliar os requisitos técnicos solicitados pelas mudanças podendo consultar os agentes de mudança e os fornecedores propondo um planejamento para a execução da mudança solicitada.
13. Deverá ser registrado na RDM um parecer técnico das necessidades para a execução.
14. No planejamento da execução os grupos de solução deverão dimensionar o tempo estimado para a implementação da execução.
15. Os agentes de mudança ou fornecedores envolvidos na mudança deverão prever e garantir as atividades de retorno ao estado original do ambiente relacionado à execução e o tempo previsto para retornar à situação anterior à implementação, caso a mudança seja implementada com falhas.
16. A Janela de implementação deverá respeitar as definições estabelecidas pela TOTVS.
17. As mudanças emergenciais serão realizadas sob demanda. Sempre que houver um problema grave impactando os clientes.
18. As atividades de emitir detalhes técnicos e preparar mudança deverão ser executadas respeitando os fluxos e atividades da equipe Smart eSocial.
19. Membros do Comitê:
20. Membros Fixos CM: Gestor de Mudança, Gestor de suporte do segmento de services, Diretor do segmento de services, Coordenador de suporte responsável pelo time Smart eSocial e demais envolvidos nas RDMs.
21. Membros Fixos Gestor de Mudança, Gestor de suporte do segmento de services, Diretor do segmento de services, Coordenador de suporte responsável pelo time Smart eSocia
22. Critério para aprovação
  - a. CM: Consensual.
  - b. CME: Consensual.
23. Datas e Horários das Reuniões de Comitê:
24. O comitê de mudança acontece uma vez por semana, sendo, Terça-feira. das 14:00hrs às 16:00hrs.
25. Em caso de feriados a substituição deve ser programada com antecedência pelo gestor de mudanças. Horário de entrega para os comitês: limite até às 10hrs do dia da reunião com a(s) RDM(s) preenchida.
26. As mudanças ocorrerão uma vez por semana, na madrugada de quinta-feira das 00:00hr às 06:00hs.



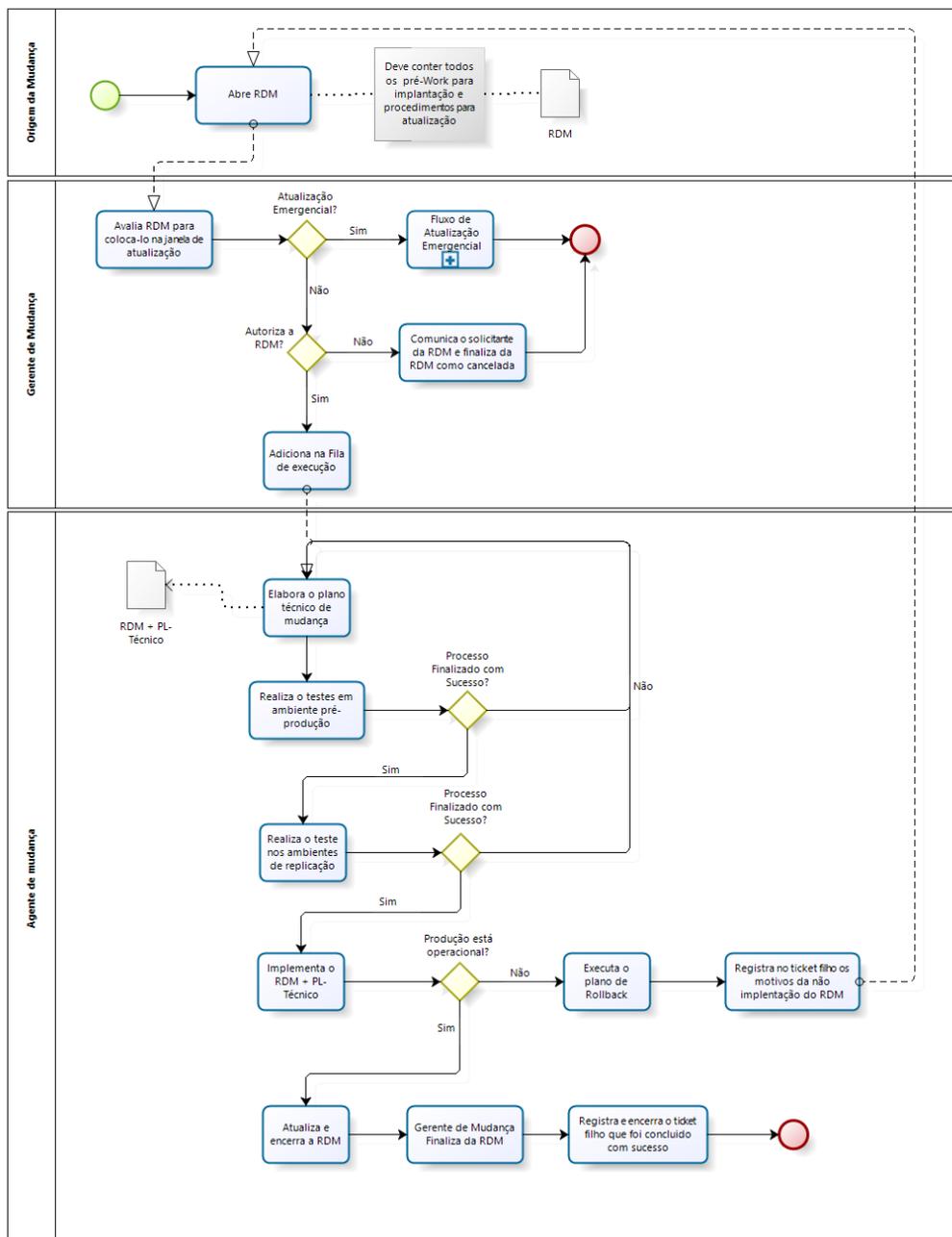
# GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



- a. No caso de mudanças emergenciais, poderá ocorrer em qualquer horário, desde que, todos os clientes estejam cientes da indisponibilidade da ferramenta durante o período de atualização;
- b. O gestor de mudança deverá avaliar se poderá aplicar as RDMs dentro do calendário estipulado (anexo V). Em casos de fatores externos, como: alterações no produto de alto impacto, processos de fechamentos dos clientes, alterações de regras do governo e etc.o gestor de mudança poderá flexibilizar a janela, submetendo-a ao CM. Caso a alteração seja permanente, o gestor de mudança deverá alterar este documento e submete-lo ao CM.

## 6. ATIVIDADES

Fluxo de Atualização programada

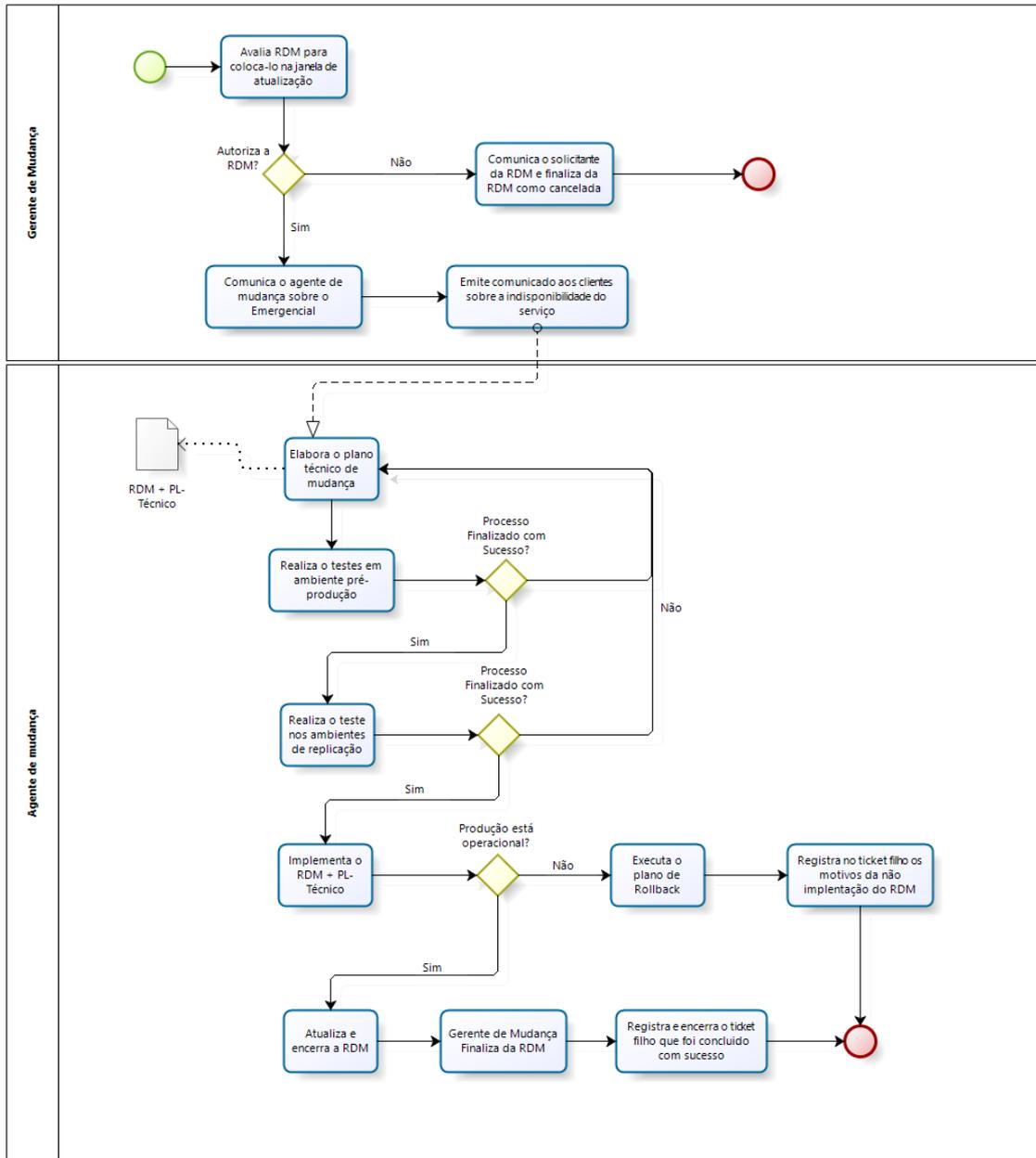




# GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



## Fluxo de atualização emergencial





# GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



## Matriz RACI

Gerenciamento de Mudanças	Gestor de Mudança	Agente de Mudança	CM	CME	Suporte
<b>Mudança Normal</b>					
Validar as informações RDM	A/R				
Avaliar Detalhamento Técnico	A/R				
Consultar grupos de solução	A/R				
Emitir detalhes técnicos de apoio	A	R			
Enviar detalhes técnicos para Gestor de mudança	A	R			
Receber detalhamento técnico	A/R				
Enviar mudança para aprovação do Comitê	A/R		I		
Avaliar Impacto da RDM	A	C	R		
Informar Solicitante (RDM Reprovada)	A/R				I
Aprovar Mudança Gestor de Mudança)	A/R				
Enviar para agente de mudança para preparar mudança	A/R	I			
Preparar mudança	A	R			
Enviar Mudança preparada para gestor de mudança	A	R			
Anexar preparação de mudança no planejamento	A/R				
Definir Planejamento de execução de mudança	A/R				
Enviar o plano de mudança para execução	A/R				
Executar a Mudança	A	R			
Efetuar Rollback da Mudança	A	R			
Construir Relatório Pós Implementação	A	R			
Encerrar Mudança	A	R			
Comunicar Resultado ao Solicitante da Mudança	A	R			I
<b>Mudança Emergencial</b>					
Receber Notificação de Mudança Emergencial	A/R				
Enviar Mudança para CME	A/R				
Receber mudança emergencial	A			R	
Avaliar impacto às áreas de negócio	A			R	
Executar o plano de comunicação de mudanças emergenciais	A/R				
Enviar Mudança emergencial para execução	A/R				
Executar mudança emergencial	A	R			
Efetuar Rollback da Mudança emergencial	A	R			
Construir Relatório Pós Implementação	A	R			
Encerrar Mudança emergencial	A	R			
Comunicar Resultado ao Solicitante da Mudança	A	R			I

LEGENDA: (Responsible | Accountable | Consulted | Informed)

R - Responsável

A - Prestador de contas

C - Consultado

I - Informado



## 7. RECURSOS NECESSÁRIOS

- Ferramenta para abertura de mudanças (Template\_RDM – Anexo IV)
- Ferramenta para aprovação das RDMs
- Ferramenta para gerenciamento dos ambientes do cliente
- Ferramenta de snapshot dos ambientes para execuções de rollback
- Ferramenta para consulta e manipulação das configurações dos ambientes Smart eSocial
- Ferramenta para consulta e dos dados dos ambientes Smart eSocial.

## 8. CALENDÁRIO DE TRABALHO E EQUIPE NECESSÁRIA

- Dois Analistas de Suporte RH: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs)
  - a) Analista de Suporte Labore
  - b) Analista de Suporte HCM
- Dois Analistas de Suporte TAF/TSS: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs) + Standby em horário estendido (6hrs às 7hrs e 19hrs à 24hrs) – semana e sábados, domingos e feriados.
- Dois Analistas de Suporte Cloud: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs) + Standby em horário estendido (6hrs às 7hrs e 19hrs à 24hrs) – semana e sábados, domingos e feriados. As quinta-feira, horário de revezamento entre as 0hr às 6hrs.
- Um Analista de Arquitetura: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs) + Standby em horário estendido (6hrs às 7hrs e 19hrs à 24hrs) – semana e sábados, domingos e feriados. As quinta-feira, horário de standby das 0hr às 6hrs.
- Um Analista de testes: Horário de trabalho estimado: Comercial (7hrs às 19hrs)

## 9. ANEXOS

- Anexo I - Fluxo de atendimento Geral
- Anexo II - Fluxo de atendimento eSocial
- Anexo III - Fluxo de atendimento SaaS
- Anexo IV - Fluxo de Desenvolvimento
- Anexo V - Fluxo de Homologação
- Anexo VI - Fluxo de atendimento Marcas
- Anexo VII - RACI - Gerenciar Incidentes