



Anexo: 2

Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI

Versão: 1.4


Título: Central de Serviços

Alteração: 22/06/2020

# Central de Serviços

## Sumário

Sumário .....	2
Central de Serviços .....	3
1. Definições ITIL sobre Incidente e Problema.....	3
2. Solução de Problema .....	3
2.1 Identificar, Classificar e Atribuir Problemas.....	3
2.2 Investigar, Diagnosticar e Documentar Problemas e Erros Conhecidos .....	5
2.3 Resolver e Encerrar Problemas .....	5
2.4 Acompanhamento e Reporte de Problemas.....	6
2.5 Papéis e Responsabilidades.....	6
3. Requisições e Incidentes.....	7
3.1 Identificar, Classificar e Atribuir .....	7
3.2 Verificar e Aprovar o Atendimento a Requisições .....	9
3.3 Investigar e Resolver Incidentes.....	9
3.4 Encerrar, Acompanhar e Reportar Incidentes e Requisições.....	10
3.5 Papéis e Responsabilidades: .....	11
4. Requisição de Mudança (RdM).....	12
4.1 Registrar, avaliar, priorizar e autorizar mudanças .....	12
4.2 Mudanças Emergenciais.....	15
4.3 Mudança Padrão .....	15
4.4 Acompanhamento e Reporte das Mudanças.....	16
4.5 Fechamento das Mudanças .....	17
4.6 Papéis e Responsabilidades.....	18
Papéis deste processo.....	18
5. Atendimento 24x7 (Regime Plantão).....	19
6. Escalação .....	19
7. Matrizes de Responsabilidades e Escopo .....	19
Controle de revisões da Central de Serviços.....	21

	Anexo: 2	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.4
	Título: Central de Serviços	Alteração: 22/06/2020

## Central de Serviços

### 1. Definições ITIL sobre Incidente e Problema

O ITIL descreve processos, procedimentos, tarefas e listas de verificação que não são específicos da organização nem específicos da tecnologia, mas podem ser aplicados por uma organização para estabelecer a integração com a estratégia da organização, entregando valor e mantendo um nível mínimo de competência. Ele permite que a organização estabeleça uma linha de base a partir da qual possa planejar, implementar e medir. Ele é usado para demonstrar conformidade e medir a melhoria. Não existe uma avaliação independente de conformidade de terceiros disponível para conformidade com a ITIL em uma organização. A certificação na ITIL está disponível apenas para indivíduos.

Conforme definido pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library):

“Incidente: É uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI”.

“Problema: é a existência de um erro cuja causa é desconhecida. É a causa desconhecida de um ou mais incidentes”.

Não sendo entendido neste sentido como “Incidente” os eventos que indicam a extrapolação de limite definido para o indicador, na nossa ferramenta de monitoramento, estes eventos de alerta preventivos, serão tratados conforme a criticidade apresentada.

### 2. Solução de Problema

#### 2.1 Identificar, Classificar e Atribuir Problemas

- I. Todos os problemas encontrados nos ambientes de clientes e da própria 3DB devem ser registrados no GLPI.
- II. Todos os problemas deverão ser categorizados quanto à gravidade, urgência e tendência conforme tabelas abaixo.


IMPACTO	URGÊNCIA		
	Alta	Média	Baixa
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

Tabela 1 - Regras para classificação de problemas

- III. Assim que aberto um problema os envolvidos, inclusive o(s) responsável(is) técnico(s) do cliente, devem ser comunicados por e-mail.
- IV. Toda Segunda-feira uma revisão dos incidentes ocorridos na semana anterior deve ser feita pelos **Analistas N3** para identificar tendências e recorrências. Quaisquer tendências e recorrências de incidentes devem ser identificadas e avaliadas para determinar se um problema precisa ser registrado.
- V. Sempre que fornecedores reportarem erros conhecidos estes devem ser registrados pelos **Analistas N3** na base de erros conhecidos contendo link para documentação do fornecedor.
- VI. Para auxílio ou reclassificação da prioridade do problema deve ser observado as regras da Tabela 2.

Código Prioridade	Descrição da Situação	Prioridade
0	Existe uma situação que <b>além de impedir</b> a execução de processos críticos, serviços críticos ou funções críticas do cliente <b>ainda pode se tornar um desastre ou uma crise séria para o cliente?</b>	<b>Crítico</b>
1	Existe uma situação que impede a execução de processos críticos, serviços críticos ou funções críticas do cliente?	<b>Muito Alta</b>
2	Existe uma situação que não o impede de realizar as suas atividades, mas causa demora ou dificuldades extras na execução das tarefas?	<b>Alta</b>
3	Existe uma situação que não o impede de realizar as suas atividades, nem causa demora ou dificuldades extras, mas o ajudaria a fazer o trabalho melhor?	<b>Média</b>
4	Existe uma situação que impede que o usuário realize funções secundárias (não críticas)?	<b>Baixa</b>
5	Qualquer outra situação?	<b>Muito Baixa</b>

Tabela 2 - Regras para Priorizar tickets do GLPI

	Anexo: 2	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.4
	Título: Central de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- VII. O problema identificado deve ser classificado de acordo com o ativo ou serviço afetado, sendo a área responsável por aquele ativo ou serviço a responsável pelo problema. **O Analista N3 deverá atribuir imediatamente o problema a um Analista N2** de acordo com as habilidades necessárias para a análise e disponibilidade de recursos e tempo. **O Analista N2 designado deverá realizar a Investigação, Diagnóstico e Documentação do Problema.**
- VIII. Sempre que as análises de problemas necessitarem da participação de outras áreas, que não a área responsável, as equipes deverão contribuir plenamente com a análise.

## 2.2 Investigar, Diagnosticar e Documentar Problemas e Erros Conhecidos

- I. Todo problema deverá ser analisado cuidadosamente através do preenchimento formulário de Análise de Causa Raiz (ACR) (garantir criação de formulário no GLPI).
- II. Sempre que um problema tiver sua causa raiz determinada e puder ser relacionado a incidentes registrados para um ou mais clientes deve ser criado um registro de erro conhecido.
- III. Sempre que uma solução de contorno, alternativa ou definitiva for encontrada na análise do problema deve ser registrada e vinculada ao erro conhecido.
- IV. Soluções definitivas para erros conhecidos devem ser avaliadas quanto a criação de Mudanças Padrão, com o objetivo de acelerar a resolução de incidentes futuros.
- V. Sempre que um erro conhecido com solução conhecida (quer seja de contorno, alternativa ou definitiva) for registrado deve ser procurado nos ambientes de todos os clientes. Não se deve esperar novos incidentes para corrigir um erro conhecido no ambiente de um cliente.

## 2.3 Resolver e Encerrar Problemas

- I. Após a investigação, diagnóstico e documentação do problema o **Analista N3** da área afetada pelo problema deve aprovar a análise, as soluções e a documentação do problema no GLPI.
- II. A solução de qualquer problema deve ser submetida à aprovação do responsável técnico do cliente e à pesquisa de satisfação.

Elaboração: Sebastião Santos	Aprovado: Comitê Diretivo	Data: 23/05/2019	Página 5
------------------------------	---------------------------	------------------	----------

- III. Sempre que um problema tiver sido resolvido o Analista N2 responsável deverá alterar seu status para Fechado após todas as aprovações.
- IV. Em caso de registro de erro conhecido relacionado ao problema um comunicado deve ser enviado por e-mail a toda a equipe com um resumo do problema e da solução, os links para a documentação do problema, do erro conhecido e da(s) solução(ões).
- V. Problemas resolvidos e com solução comprovada e aprovada pelo cliente devem ser fechados.

## 2.4 Acompanhamento e Reporte de Problemas

- I. Mensalmente um relatório de problemas deve ser elaborado contendo os principais indicadores:
  - a. Nº e % de problemas identificados por fonte (revisão semanal de incidentes, comunicado fornecedores, comunicado do cliente, outras fontes relevantes);
  - b. Nº de problemas por status, por gravidade, por ativo afetado, por cliente;
  - c. % de problemas dentro do SLA;
  - d. Nº de problemas por Analista Responsável, por Área Responsável e por Ativo.
- II. Os indicadores referentes a cada cliente devem ser apresentados ao cliente e/ou enviados mensalmente em formato de relatório ao responsável técnico do cliente.

## 2.5 Papéis e Responsabilidades

Matriz RACI Processo de Gestão de Problemas		Responsável no Cliente	Service Desk - Atendimento N1	N2 - Atendimento	N3 - Atendimento	Gestão das Áreas Especialistas	Gerência de Operação	CSM da Conta	Assistente de Processos e Projetos
ID	Atividade								
1	Receber, categorizar, revisar e garantir a qualidade da informação dos problemas.	C, I	R	I	C, I	C, I	A	C, I	
2	Analisar, Investigar e dar solução definitiva aos problemas.	C, I	C, I	R	A	C, I	C, I	C, I	
3	Documentar Soluções encontradas no GLPI.	C, I	R	R	R	C, I	A		
4	Treinar o Nível 1 para usar as soluções através de Instruções de Trabalho.	C, I	C, I	R	A	C, I	C, I	C, I	
5	Aprovar análise e soluções desenvolvidas.	C, I	C, I	C, I	A, R	R		I	
6	Fechar o problema resolvido e aprovado.	I	I	R	A	I	I		
7	Gerar relatório mensal com indicadores sobre Problemas.	I	I	I	I	I	A	I	R

## 3. Requisições e Incidentes

### 3.1 Identificar, Classificar e Atribuir

- I. Todos os Incidentes e as Requisições de usuários/clientes devem ser registrados no GLPI. Mesmo quando solicitações ou eventos forem reportados pelo cliente por telefone um ticket deve ser criado pelo Analista responsável pelo atendimento.
- II. A Gerência de Operações deve definir em procedimento específico para o monitoramento quais eventos do Zabbix deverão criar automaticamente Incidentes ou Requisições.
- III. O analista responsável pelo atendimento deve garantir que o ticket esteja corretamente classificado entre Incidente e Requisição, conforme definição encontrada no Glossário deste documento.
- IV. Os tickets devem ser categorizados conforme seu grau de atendimento, impacto x urgência que resultará em sua classificação de prioridade:
  - a. **Impacto** – Grau de criticidade que o evento irá gerar para o cliente;
  - b. **Urgência** – Relacionado ao tempo em que a solicitação pode ser resolvida;
  - c. **Prioridade** – É medido pelo impacto sobre o negócio x urgência de atendimento (veja tabela)
- V. A classificação da prioridade do ticket será feita no GLPI conforme as regras das **Tabelas 1 - Regras para classificar incidentes e requisições** e **2 – Regras para Priorizar Tickets do GLPI**.

	URGÊNCIA		
IMPACTO	Alta	Média	Baixa
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

Tabela 1 - Regras para classificar incidentes e requisições

<b>Código</b>	<b>Descrição da Situação</b>	<b>Prioridade</b>
<b>0</b>	Existe uma situação que <b>além de impedir</b> a execução de processos críticos, serviços críticos ou funções críticas do cliente <b>ainda pode se tornar um desastre ou uma crise séria para o cliente?</b>	<b>Crítico</b>
<b>1</b>	Existe uma situação que impede a execução de processos críticos, serviços críticos ou funções críticas do cliente?	<b>Muito Alta</b>
<b>2</b>	Existe uma situação que não o impede de realizar as suas atividades, mas causa demora ou dificuldades extras na execução das tarefas?	<b>Alta</b>
<b>3</b>	Existe uma situação que não o impede de realizar as suas atividades, nem causa demora ou dificuldades extras, mas o ajudaria a fazer o trabalho melhor?	<b>Média</b>
<b>4</b>	Existe uma situação que impede que o usuário realize funções secundárias (não críticas)?	<b>Baixa</b>
<b>5</b>	Qualquer outra situação?	<b>Muito Baixa</b>


*Tabela 2 - Regras para Priorizar tickets do GLPI*

- VI. O cliente deve ser capaz de selecionar Urgência e Impacto quando da abertura de um ticket através do GLPI (visão do Cliente).
- VII. Nos casos previstos no item VI a análise para reclassificação do ticket poderá ser feita pelo Analista N1 e sua justificativa para alteração da classificação deverá constar nos acompanhamentos do ticket.
- VIII. O SLA de cada ticket deverá seguir a Prioridade calculada com base em urgência e impacto conforme a Tabela 3.

<b>Código Prioridade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo de Atendimento</b>
<b>0</b>	<b>Crítica</b>	<b>02 horas</b>
<b>1</b>	<b>Muito Alta</b>	<b>04 horas</b>
<b>2</b>	<b>Alta</b>	<b>08 horas</b>
<b>3</b>	<b>Média</b>	<b>12 horas</b>
<b>4</b>	<b>Baixa</b>	<b>20 horas</b>
<b>5</b>	<b>Muito Baixa</b>	<b>24 horas</b>

*Tabela 3 – SLA padrão por prioridade do ticket.*



	Anexo: 2	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.4
	Título: Central de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- IX. O Nível 1 deve ter uma fila de chamados específica no GLPI sempre ordenada pela prioridade.
- X. Todos os níveis de atendimento devem atender aos tickets por ordem de prioridade respeitando seu SLA.

### 3.2 Verificar e Aprovar o Atendimento a Requisições

- I. Antes do atendimento, os atendentes de Nível 1 devem garantir que:
  - a. O solicitante (requerente) tenha autorização para realizar a requisição.
  - b. Quaisquer custos ou questões contratuais necessárias para o atendimento da requisição sejam formalmente aprovadas pelo CSM da conta e pelo Responsável no Cliente. Nestes casos o ticket poderá ser atribuído ao Comercial para tratamentos comerciais com o cliente. Após ter os custos aprovados o ticket será devolvido ao N1.
  - c. Autorizações internas (equipe 3DB) descritas nas instruções de trabalho sejam formalizadas no GLPI.
- II. O N1 deve verificar se a requisição poderá ser atendida com base em uma mudança pré-aprovada conforme procedimento estabelecido na Instrução de Trabalho e na documentação da Mudança Padrão.

### 3.3 Investigar e Resolver Incidentes

- I. Quaisquer incidentes e requisições de serviço deverão ser atendidos conforme as regras de escalonamento abaixo:
  - a. **Existe Instrução de Trabalho** – Todos os incidentes e requisições para os quais houver Instrução de Trabalho, de acordo com sua categorização no catálogo de serviços, devem ser atendidos pelo Nível 1 seguindo todo o procedimento previsto na IT.
  - b. **Não existe Instrução de Trabalho** – Incidentes e requisições não previstos em Instrução de Trabalho devem ser revisados pelo Nível 1 quanto a completude das informações, categorização e classificação do ticket e enviados para atendimento pelo Nível 2.

- c. **É necessário recursos Especializados** – Sempre que for necessário conhecimento especializado ou acessos privilegiados que os Níveis 1 e 2 não possuem o ticket será escalado para o Nível 3 interno ou externo.
- II. O incidente reportado deve ser cuidadosamente investigado e as informações relevantes devem ser registradas no ticket, conforme **IT – Investigação e resolução de incidentes** disponível na base de conhecimento.
- III. Sempre que uma **solução já documentada** for utilizada para a resolução de um incidente isso deve ser relacionado ao ticket, conforme **IT – Investigação e resolução de incidentes** disponível na base de conhecimento.
- IV. Sempre que uma **solução não documentada** for utilizada para a resolução de um incidente, deverá ser criada uma IT documentando a solução para ser utilizada nos incidentes futuros de mesma natureza.
- V. Caso **soluções alternativas ou de contorno** sejam usadas até que se tenha uma solução definitiva isso também deve ser registrado no Incidente e o cliente deve ser comunicado a respeito.
- VI. Incidentes e Requisições resolvidas devem ter seu status alterado para **Solucionado**.

### 3.4 Encerrar, Acompanhar e Reportar Incidentes e Requisições

- I. É responsabilidade da Gerência de Operações acompanhar e reportar mensalmente ao Conselho de Operação sobre o atendimento de Requisições e Incidentes.
- II. Sempre que um ticket tiver seu status alterado para **Solucionado** e um e-mail deverá ser enviado ao cliente solicitando a aprovação da solução oferecida. Esta solicitação da solução ficará aguardando por 03 dias úteis e será considerado **Fechado** caso não haja interação por parte do cliente.
- III. Para todo incidente e toda requisição de serviço Fechado será enviado um e-mail com pesquisa de satisfação.
- IV. Mensalmente deve ser gerado um relatório com os principais indicadores sobre o atendimento a incidentes e requisições. Um Dashboard com estes indicadores também pode ser criado para acompanhamento da gestão. Indicadores sugeridos:
- a. Nº Incidentes e Requisições por categoria (Mês passado x Mês anterior);

- b. Nº de Incidentes e Requisições Escalonados aos N2 e N3 (Mês passado x Mês anterior);
  - c. % de Incidentes e Requisições resolvidos dentro do SLA;
- V. Os relatórios com os indicadores devem ser revisados pelo **Facilitador do Processo** para determinar planos de ação e melhoria do atendimento de incidentes e requisições. Os planos de ação devem ser comunicados por e-mail à Diretoria de Operação.
- VII. Causas de Incidentes e tipos de Requisições mais comuns devem ser mensalmente analisados e catalogados pelos **Facilitador do Processo** em um banco de dados de incidentes e requisições conhecidos (BDEC – Banco de Dados e Erros Conhecidos). Cada caso de incidente ou requisição conhecido (cuja solução definitiva ou de contorno seja comprovadamente eficaz) deve dar origem a:
- a. uma Instrução de Trabalho com os passos para resolução (para uso interno);  
e
  - b. um artigo explicando as causas e a solução que deverá ficar disponível para o usuário em um autoatendimento.

### 3.5 Papéis e Responsabilidades:

- **Service Desk - Atendimento N1** – função de atendimento inicial. Ponto único de contato (SPOC). Veja seção 6.1
- **N2 – Atendimento** – Veja seção 6.1
- **N3 – Atendimento** – Veja seção 6.1
- **Gestão das Áreas Especialistas** – Gestores responsáveis por cada área de especialidade ou grupo solucionador (Banco de Dados, Servidores, Redes, Segurança etc.).
- **Gerência de Operação** – Responsável por este procedimento e pela gestão do processo de Requisições e Incidentes.
- **CSM da Conta** – Gerente de contas responsável pelo cliente em questão.
- **Conselho de Operações** – Fórum que reúne todos os diretores para tratar de assuntos da operação.

**Matriz RACI**  
**Processo de Gestão de**  
**Incidentes e Requisições**

ID	Atividade	Responsável no Cliente	Service Desk - Atendimento N1	N2 - Atendimento	N3 - Atendimento	Gestão das Áreas Especialistas	Gerência de Operação	CSM da Conta	Conselho de Operações
1	Receber, categorizar, revisar e garantir a qualidade da informação dos tickets.	C, I	R	I			A	C, I	
2	Atender os tickets para os quais existe uma Instrução de Trabalho.	C, I	R				A	C, I	
3	Escalonar ao N2 tickets para os quais não existe Instrução de Trabalho.		R	I		I	A		
4	Atender tickets para os quais ainda não há Instrução de Trabalho.	C, I	C	R	C	C, I	A, C	C, I	
5	Documentar Instrução de Trabalho para categorias de serviço que possam ser atendidas via N1.		C, I	R	C	C, I	A, C	C	I
6	Treinar o Nível 1 para atender usando as Instruções de Trabalho.		I	R	I	A, I	I	I	I
7	Escalonar ao N3 tickets que exigem conhecimento especializado ou acessos privilegiados restritos.			R	I	I	A		
8	Atender tickets que exigem conhecimento especializado ou acessos privilegiados restritos.	C, I	C, I	C, I	R		A		
9	Registrar solicitações ou incidentes reportados pelo cliente por outros meios que não o GLPI.	I	R	R	R	R	R	R	
10	Documentar as Soluções aplicadas no GLPI.	I	R	R	R	A		I	
11	Encerrar corretamente cada ticket.	I	R	R	R	A		I	
12	Acompanhar e reportar sobre a gestão de Requisições e Incidentes.		C, I	C, I	C, I	C, I	R	C, I	A
13	Revisar relatórios de tickets de sua área e criar planos de ação para melhoria.		I	I	I	R	A	C, I	C, I
14	Garantir que Erros Conhecidos sejam registrados para incidentes e Requisições comuns.		C, I	C, I	C, I	R	A	C, I	C, I

## 4. Requisição de Mudança (RdM)

### 4.1 Registrar, avaliar, priorizar e autorizar mudanças

- I. As requisições de mudança devem ser registradas via GLPI (Menu Assistência/Mudança).
  
- II. A categorização das requisições de mudança deverá ser feita com base na urgência e no impacto da mudança conforme tabelas abaixo:

Impacto	Descrição
Alto	A mudança causará um impacto significativo nas operações do cliente. Usuários e sistemas sofrerão interrupção ou a mudança causará alterações nas rotinas de trabalho do cliente. Há riscos significativos.
Médio	A mudança causará algum impacto nas operações e sistemas do cliente como lentidão, pequenas pausas e outros sintomas. O cliente sentirá a mudança e há riscos.
Baixo	Não haverá sintomas da mudança nas operações e sistemas do cliente. Não há riscos ou os riscos são baixos.

A urgência de uma mudança pode ser determinada pelo que diz o cliente e pela opinião do Gerente de Mudança:

Urgência	Descrição
Alta	O cliente sente que a mudança é urgente e precisa ser priorizada. O gerente da mudança reconhece que o assunto é urgente.
Média	O cliente sente que a mudança é importante e deve ser executada o mais rápido possível. O Gerente da Mudança acredita que a mudança deve ser executada prontamente.
Baixa	O cliente sente que a mudança não tem urgência, pode ser feita quando for possível. O Gerente da Mudança concorda que a mudança pode ser feita sem pressa.


III. Com base no impacto e na urgência o Gerente da mudança precisa definir a prioridade da mudança. A prioridade indica que mudanças são mais importantes e devem ser executadas primeiro. A tabela a seguir indica algumas perguntas que podem ajudar o gerente da mudança a definir a prioridade.

Descrição da Situação	Prioridade
A mudança é crucial para um serviço crítico, considerada urgente pelo cliente e o Gerente da Mudança considera que deve ser priorizada sobre todas as outras mudanças? (candidatas a emergenciais)	<b>Crítica</b>
A mudança é essencial para um serviço importante, considerada urgente pelo cliente e o Gerente da Mudança considera que deve priorizada logo após as mudanças críticas? (candidatas a emergenciais, mas também podem ser planejadas)	<b>Muito Alta</b>
A mudança é importante, o cliente pede certa urgência e o Gerente da Mudança considera que é necessário dar prioridade a ela?	<b>Alta</b>
A mudança tem certa importância, mas não é crucial, nem tão importante que deva ser priorizada em relação as demais?	<b>Média</b>
A mudança não é tão importante e não precisa ser priorizada?	<b>Baixa</b>
A mudança não tem importância e pode esperar o tempo que for necessário?	<b>Muito Baixa</b>

- IV. O planejamento das requisições de mudança deverá ser feito pelo Gerente da Mudança de acordo com os campos da seção Planos da mudança no GLPI. Itens que o Gerente da Mudança deve levar em conta são:
- a. Quais as tarefas da mudança, sua ordem e responsáveis?
  - b. Quais os impactos da mudança?
  - c. Quais os planos de retorno (Rollback, Fallback)?
  - d. Quais os riscos da mudança?
- V. Caso a mudança tenha impacto em outras áreas, o Gerente de Mudança deve garantir que a área impactada seja envolvida na análise da mudança. Isto deve ser evidenciado no campo Análise da GMUD no GLPI.
- VI. Considerando que as requisições de mudança foram corretamente categorizadas, priorizadas, bem planejadas, sendo o risco e o impacto conhecidos e aceitáveis, a aprovação poderá ser submetida ao nível apropriado conforme regras abaixo:
- i. Todas as mudanças devem ser aprovadas através do GLPI pelo cliente antes de submetidas ao CCM.
  - ii. **Mudanças Padrão:** a mudança classificada como padrão deve ser aprovada em reunião regular do CCM, nunca em um CCME.
  - iii. **Mudanças Regulares:** Devem ser aprovadas pelo CCM. A tabela a seguir indica quais mudanças podem ser aprovadas pelo fluxo eletrônico do GLPI sem a necessidade de apresentação em reunião do CCM:

Impacto	Método de aprovação
Baixo	<b>Aprovação no GLPI de todos os membros do CCM + Responsável Técnico do Cliente</b>
Qualquer outro	Aprovação no GLPI do Responsável Técnico do Cliente. <b>Aprovação dos Membros do CCM em reunião.</b>

- iv. **Mudanças emergenciais:** devem ser aprovadas pelo CCME conforme instrução específica no item 7.2.

	Anexo: 2	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.4
	Título: Central de Serviços	Alteração: 22/06/2020

#### 4.2 Mudanças Emergenciais

- I. Uma mudança emergencial é aquela que não pode esperar todo o processo de registro, análise e aprovação de uma mudança regular. **Mudanças emergenciais são exceções.** Só são justificadas quando uma **situação inesperada, não passível de planejamento** acontece. Mudanças emergenciais são de prioridade Crítica.
  
- II. Toda mudança emergencial deve ser **formalmente solicitada pelo cliente** de uma maneira que gere evidência clara e inegável, para que possa ser submetido à aprovação do CCME (Conselho Consultivo de Mudança Emergencial).
  
- III. Toda mudança emergencial deve ser registrada **imediatamente** no GLPI antes de sua execução ou nos casos de extrema urgência em até um dia útil depois da execução.
  
- IV. **O Gerente da Mudança é responsável por convocar o CCME.**
  
- V. Quando convocados para o CCME os membros efetivos devem dar prioridade a esta reunião.
  
- VI. Após a documentação pronta deverá ser revisada e aprovada pelos mesmos membros efetivos que se reuniram no CCME com aprovação GLPI para efeito de documentação.

#### 4.3 Mudança Padrão

- I. Mudanças executadas com regularidade podem ser candidatas a Mudanças Padrão. Para serem aprovadas como Mudanças padrão devem atender aos seguintes requisitos:
  - ✓ **Impacto deve ser Baixo ou Médio.** Mudanças de alto impacto somente devem ser classificadas como Mudanças Regulares/Normais.
  - ✓ O método de execução e as **tarefas da mudança devem ser sempre os mesmos.** Não podem ser alterados.
  - ✓ As incertezas, ou **riscos, devem ser baixos ou inexistentes.**

- II. Mudanças padrão devem ter sua vigência informada no campo Descrição da Mudança no GLPI e no campo Tempo para solução. A vigência de uma mudança padrão deve obedecer aos seguintes limites:

Impacto e Risco	Vigência	Novas ocorrências
Baixo	Até 6 meses	Criar requisição e vincular a mudança Padrão aprovada.
Médio	Até 2 meses	Criar requisição, vincular a mudança Padrão aprovada e obter aprovação do Responsável Técnico do Cliente e do Gestor da Área no GLPI.

#### 4.4 Acompanhamento e Reporte das Mudanças

- I. Cada Gestor da 3DB deve manter uma reunião mensal para revisão, treinamento e conscientização sobre a Gestão de Mudanças. Nesta reunião devem ser revisadas as principais mudanças realizadas no mês pela equipe.
- II. O Gerente da Mudança é responsável por manter as mudanças sob sua responsabilidade sempre atualizadas de acordo com seu status.
- III. Os seguintes relatórios deverão ser disponibilizados no GLPI para consulta dos usuários:
  - A. Mudanças abertas ordenadas por status (status diferente de Fechado).
  - B. Candidatas ao CCM da semana (status: Aprovação, categoria: Normal, Impacto: Médio ou Alto).
  - C. Mudanças Padrão a Vencer (categoria: Padrão, Tempo para Solução < 60 dias)
  - D. Mudanças Emergenciais realizadas no mês
- IV. O Dono do processo deve garantir que estes relatórios sejam gerados, enviados em tempo e usados pelas equipes para acompanhar o processo. As seguintes rotinas são recomendadas:



Relatório	Quando	Objetivo
A - Mudanças Abertas	Uma vez por mês	Enviar a todos os Gerentes de Mudanças para revisão de mudanças sob o seu nome.
B – Candidatas CCM	Semanalmente, segundas-feiras, às 14:00.	Enviar aos gerentes com mudanças candidatas ao CCM lembrando de garantir atualizações e planejamentos até terça-feira 12:00 (hora de corte)
B – Candidatas CCM	Semanalmente, terças-feiras, às 12:00.	Hora de corte. Mudanças que não estejam completas e não estejam em status Aprovação não entrarão no CCM da semana. Serve para preparar a Pauta do CCM.
C - Mudanças Padrão a Vencer	Uma vez por mês	Enviar aos gerentes de mudanças padrão para planejar nova aprovação de uma mudança padrão que vence nos próximos 60 dias.
D – Mudanças Emergenciais do mês	Uma vez por mês	Devem ser gerados por cada gestor para revisão das Mudanças emergenciais feitas por sua equipe.

#### 4.5 Fechamento das Mudanças

- I. Após a execução da mudança o Gerente da Mudança deverá avaliar se existe alguma documentação que precisa ser atualizada em razão da mudança. Isso inclui os seguintes documentos:
  - a. Documentação do Ativos
  - b. Registros de Item de Configuração (IC)
  - c. Registros de Instrução de Trabalho (IT)
  - d. Base de Conhecimento
  - e. qualquer documentação publicada para o cliente
- II. O Gerente da Mudança é responsável por garantir que toda documentação impactada pela mudança seja atualizada. Ele deve providenciar uma lista clara de quais documentos serão impactados no campo Lista de verificação na seção Planos da mudança.
- III. Caso o Gerente da Mudança dependa de outros para atualizar as documentações deve criar requisições para cada atualização e vincular à mudança. Ela deve ser mantida em status Revisão até a conclusão das atualizações.
- IV. Quaisquer lições aprendidas na mudança devem ser registradas na seção Notas da mudança.

- V. Toda documentação referente a mudança no GLPI ou em documentos anexados deverá ser mantida por tempo indeterminado.
- VI. Todas as mudanças encerradas devem ser atualizadas com o status Fechado.

#### 4.6 Papéis e Responsabilidades

##### Papéis deste processo

- **Gerente da Mudança** – é qualquer analista responsável por realizar uma mudança no ambiente do cliente ou da 3DB. É um papel deste processo e não um cargo.
- **Membro Efetivo do CCM** – responsável por aprovar ou reprovar mudanças. Deve participar de todas as reuniões do CCM e assumir suas responsabilidades no CCM. É um papel deste processo e não um cargo.
- **Organizador do CCM** – papel que pode ser assumido por qualquer membro do CCM, de acordo com o sistema de rodízio definido neste procedimento. É um papel deste processo e não um cargo.
- **Dono do Processo** – responsável por garantir que este procedimento se mantenha atualizado. Deve providenciar a aprovação de todos os membros do Conselho de Operações para este procedimento.

Matriz RACI Processo Gestão de Mudanças		Conselho de Operação	Comitê Consultivo de Mudanças	Gerente da Mudança	Gerente de Operações	Organizador do CCM	Membro Convocado do CCM	Responsável Técnico do Cliente	Solicitante da Mudança	Dono do Processo Gestão Mudanças
ID	Atividade									
1	Registrar e documentar a mudança no GLPI antes da reunião do CCM.		I	R	A	I		C	C	C
2	Avaliar mudanças submetidas, fechar pauta e enviar aviso sobre a reunião do CCM.		I	C, I	A	R	I	I		
3	Explicar, defender e conduzir a execução da mudança inclusive as emergenciais.		I	A, R		I		C, I	C, I	
4	Submeter, defender e documentar uma mudança padrão para o CCM.		I	A, R		I		C, I	C, I	
5	Convocar reunião emergencial do CCM (CCME).		C, I	R	A	I	C, I	I	I	
6	Informar o CCM sobre questões técnicas e outras durante a reunião.		I	R	A		R	C	C	
7	Aprovar/Reprovar cada mudança na pauta do CCM.	I	A	R	C	I	C	I	I	
8	Revisar o procedimento anualmente ou quando haja mudanças significativas.	C	C	C, I	A	C		C		R
9	Aprovar mudanças no procedimento, conscientizar e treinar equipes.	A	I	I	I	I	I	I	I	R

## 5. Atendimento 24x7 (Regime Plantão)

- a) Em caso de necessidade de acionamento da equipe de plantão, obriga-se o CONTRATANTE a realizar uma ligação para o referido celular acima informado.
- b) A 3DB oferece atendimento 24/7 onde fora do horário comercial definido em contrato haverá uma equipe de sobreaviso, de plantão, que deverá ser acionada por telefone para atendimentos.

## 6. Escalação

### Central de Serviços

Tipo	Descrição	
WEB	<a href="http://sac.3db.net.br">http://sac.3db.net.br</a>	
Email	<a href="mailto:helpdesk@3db.net.br">helpdesk@3db.net.br</a>	
Telefone Fixo (horário Comercial)	(62) 3218-4272	
Plantão		
Celular	(62) 98589-4463	
Escalação		
Contato	Função/Horário	Telefone
Suporte	Suporte/Horário Comercial	(62) 3218-5555
Plantão Database	Plantão/Fora do horário Comercial	(62) 98589-4463 <b>(62) 99123-4997</b>
Plantão Infra	Plantão/Fora do horário Comercial	(62) 98229-0881 <b>(62) 99282-3662</b>
<b>Analista INFRA</b>	Analista INFRA	(62) 98311-0880
<b>Analista DBA</b>	Analista DBA	(62) 98284-0881
Daniel Brasil	Diretor Responsável DBA	(62) 98251-9296
Sebastião Santos	Diretor Responsável INFRA	(62) 98404-9877

## 7. Matrizes de Responsabilidades e Escopo

Abaixo definimos as responsabilidades por categoria de serviço acordada em contrato.

Definição de Escopo e Não Escopo:

- a) Escopo: A responsabilidade da 3DB se limita aos serviços acordados nas linhas do contrato.

b) Não Escopo: A 3DB não se responsabiliza por quaisquer serviços não relacionados, não se responsabiliza por mal funcionamento e/ou estabilidade da infraestrutura de outros parceiros de colocation, hosting ou cloud.

Tarefas/Responsabilidades	CLIENTE				3DB		
	Diretor de Tecnologia	Gerente de Operações	Gerente de Sistemas	Gerente de Projetos	Diretor de Tecnologia	Team Leader INFRA	Team Leader DBA
<b>Infraestrutura</b>							
Servidores Sob Demanda	I	C	C	I	A	R	
Virtualização Sob Demanda	I	C	C	I	A	R	
Monitoramento Servidores	I	C	C	I	A	R	
Cloud	I	C	C	I	A	R	
Monitoramento Cloud	I	C	C	I	A	R	
Monitoramento Backup	I	C	C	I	A	R	
<b>Banco de Dados</b>							
Oracle Sob Demanda	I	C	C	I	A		R
Monitoramento Oracle	I	C	C	I	A		R
MSSQL Sob Demanda	I	C	C	I	A		R
Monitoramento MSSQL	I	C	C	I	A		R
PostgreSQL Sob Demanda	I	C	C	I	A		R
Monitoramento PostgreSQL	I	C	C	I	A		R
MySQL Sob Demanda	I	C	C	I	A		R
Monitoramento MySQL	I	C	C	I	A		R

Legenda:

- **R:** Responsible (Responsável): é o papel responsável por completar as tarefas e as entregas. Por exemplo, se o projeto for o de criar um blog e produzir conteúdo para ele, então os redatores, os designers e os programadores serão os responsáveis pela execução e pela entrega;
- **A:** Accountable (Aprovador): é quem tem a autoridade final sobre a aprovação do projeto. No caso acima, seria o papel do gerente de projeto;
- **C:** Consulted (Consultado): é o papel de quem é consultado, dentro ou fora da sua empresa, para que possa contribuir para a execução das tarefas. Alguém cuja

Anexo: 2	
Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.4
Título: Central de Serviços	Alteração: 22/06/2020

participação agrega valor e/ou é essencial para a implementação final. Neste caso, a comunicação é de duas vias (consulta <=> resposta);

- **I: Informed (Informado):** são clientes, stakeholders ou quaisquer pessoas que devem ser atualizadas sobre o andamento do projeto. São notificadas de resultados ou ações tomadas, mas não precisam estar envolvidos no processo de tomada de decisão. A comunicação, neste caso, ocorre num sentido.

## Controle de revisões da Central de Serviços

Revisão da Política	Data	Motivo
Sebastião Santos	Julho, 2020	Criação
Rogério Di Magalhães	Junho, 2021	Atualização conforme Procedimento Governança