

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 1 / 11
Código: NSSA_S4-ITSMC-0001
Data Elaboração: 17/05/2018

Processo:

ITSM SOLICITAÇÃO MUDANÇA

Versão:

0.1

OBJETIVO

Orientar as pessoas "responsáveis" pela abertura da solicitação de mudança através da ferramenta de gestão de serviços de TI, ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, de como a fazer.

EXECUTANTE

Usuários (administrativos, operacionais e técnicos) que utilizam o S4SP – Sistema de Gestão da Saúde.

RECURSOS NECESSÁRIOS

Equipamento Desktop com acesso a Internet, Java 1.6.45 (32 e/ou 64 bits), acesso a Internet e/ou Link Intragov e login de acesso ao ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI através do link "<https://servicecenter.prodesp.sp.gov.br/arsys>" e acesso ao perfil de técnico.

PRINCIPAIS PASSOS

- Responder aos questionários do ITSM e colar na abertura do chamado ou no corpo do e-mail, segue os links para cara tipo de GMUD:
 - DEPLOY DE APLICACAO NAO OPERACIONALIZADO
 - EXECUCAO DE SCRIPT NO SIMPLES
 - SERVICOS DE BANCO DE DADOS
 - SERVICOS DE SUPORTE A APLICACOES OPEN

* (http://www.suporte.s4.sp.gov.br/wiki/lib/exe/fetch.php?media=s4sp:pop:template-abertura_gmuds.zip)
- Como grande parte do quadro de desenvolvedores é terceira e os mesmos não estão autorizados a abrir GMUD (solicitação de mudança), mas os mesmos possuem acesso ao ITSM; nestes casos recomendamos abrir um chamado no ITSM conforme POP "POP - NSSA_S4-ITSMRI-0001 - ITSM Abertura Chamado (REQ_INC).docx";
- Selecionar opção "duvida", anexar e-mail de solicitação, script e evidência; sequencialmente inserir o texto padrão, conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR:

Wagner Yokoo Silva

VERIFICADO POR:

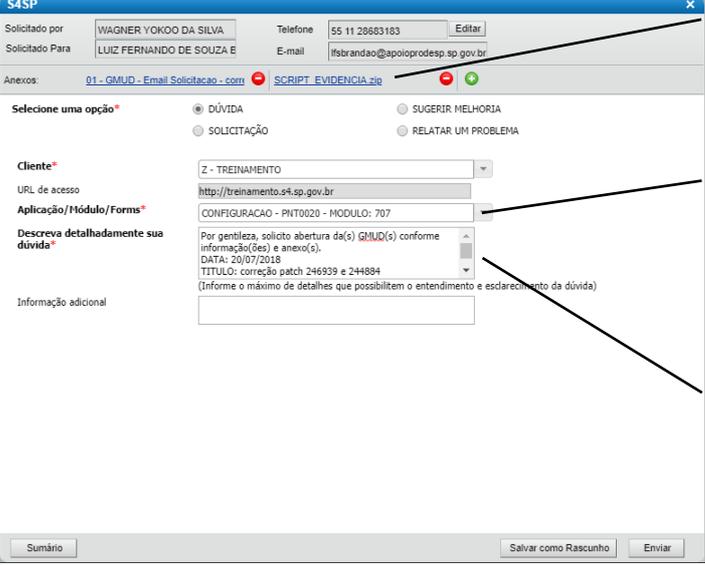
Marcelo Eiji Mitshashi

APROVADO POR:

Marcelo Fernandes Garcez

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 2 / 11
 Código: NSSA_S4-ITSMC-0001
 Data Elaboração: 17/05/2018



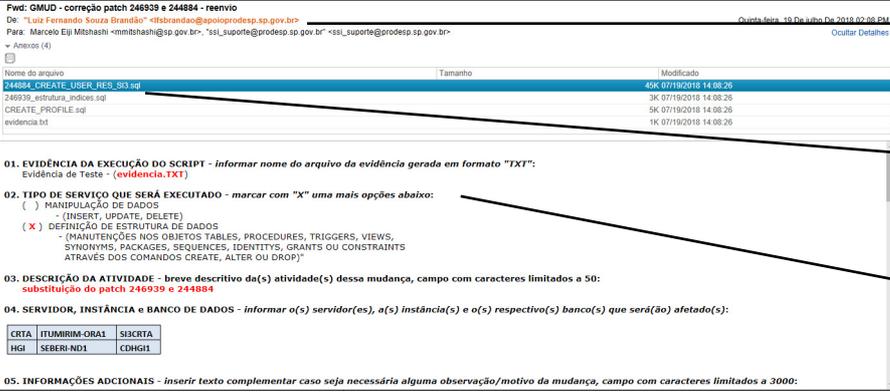
The screenshot shows the S4SP web interface. At the top, it displays the requester's name (Wagner Yokoo da Silva) and contact information. Below, there are fields for 'Cliente' (set to 'Z - TREINAMENTO'), 'URL de acesso', and 'Aplicação/Módulo/Forms' (set to 'CONFIGURACAO - PNT0020 - MODULO: 707'). A 'Descreva detalhadamente sua dúvida' section contains a text area with a pre-filled request for a patch correction. The form also includes radio buttons for 'DÚVIDA', 'SUGERIR MELHORIA', and 'RELATAR UM PROBLEMA', and buttons for 'Sumário', 'Salvar como Rascunho', and 'Enviar'.

Em “Anexos” anexar o e-mail do solicitante em PDF e os scripts e evidência de teste compactados.

Em “Cliente” informar o ambiente que será feita a GMUD em caso de mais de um ambiente utilizar Z – Treinamento; e em “Aplicação / Módulo / Form” informar PNT0020.

Em “Descreva detalhadamente sua dúvida” inserir o texto padrão que se encontra na WIKI – POP’s no documento “Carimbos Status dos Chamados (ITSM/SGDS)”, adicionalmente colar o questionário do primeiro item (somente se o desenvolvedor realizar a abertura do chamado).

- Nos casos em que o desenvolvedor não realiza a abertura do chamado e a fim de demonstrar a demanda e justificar os custos, é aberto o chamado em nome do desenvolvedor solicitante pelo técnico executor, para isso é solicitado um e-mail para o mesmo;
- Neste e-mail deve estar anexado(s) o(s) script(s), a evidência do teste realizado pelo próprio desenvolvedor em ambiente de desenvolvimento e respectivo questionário do ISTM preenchido para cada tipo GMUD (links no tópico anterior) colado no corpo do e-mail, conforme imagem a seguir:



The screenshot shows an email body with a GMUD request template. It includes fields for 'Nome do arquivo', 'Tamanho', and 'Modificado'. Below, there are sections for '01. EVIDÊNCIA DA EXECUÇÃO DO SCRIPT', '02. TIPO DE SERVIÇO QUE SERÁ EXECUTADO', '03. DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE', and '04. SERVIDOR, INSTÂNCIA e BANCO DE DADOS'. The email also includes a table with server and instance information.

Solicitação por Email do “Desenvolvedor” de abertura da GMUD.

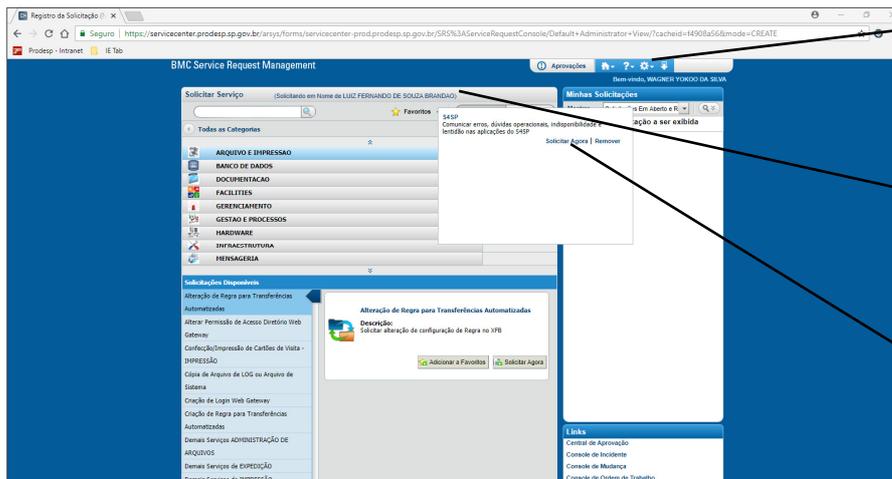
Anexos da GMUD “script” e “evidência”.

Template referente a GMUD, preenchida pelo desenvolvedor.

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------

<h2>NSSA</h2> <h3>Núcleo Saúde Suporte e Apoio</h3>	Página(s): 3 / 11
	Código: NSSA_S4-ITSMC-0001
	Data Elaboração: 17/05/2018

- Com as informações em mãos, o técnico executor, deve abrir um chamado em nome do desenvolvedor, demonstrando sua atuação no processo conforme imagem a seguir:

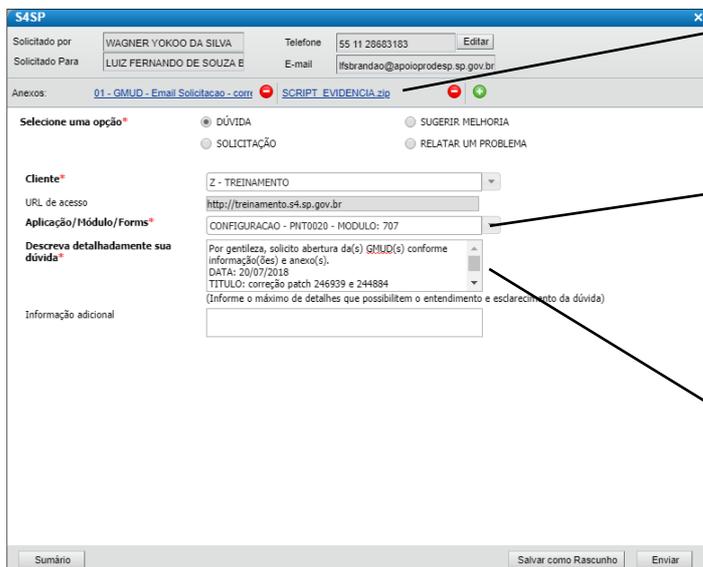


Na engrenagem, selecionar opção "Em nome de" e pesquisar o nome do solicitante (desenvolvedor).

A ferramenta vai alterar o solicitante padrão pelo pesquisado.

Basta realizar a abertura do chamado para o Sistema S4SP.

- Selecionar opção "duvida", anexar e-mail de solicitação, script e evidência; sequencialmente inserir o texto padrão, conforme imagem a seguir:



Em "Anexos" anexar o e-mail do solicitante em PDF e os scripts e evidência de teste compactados.

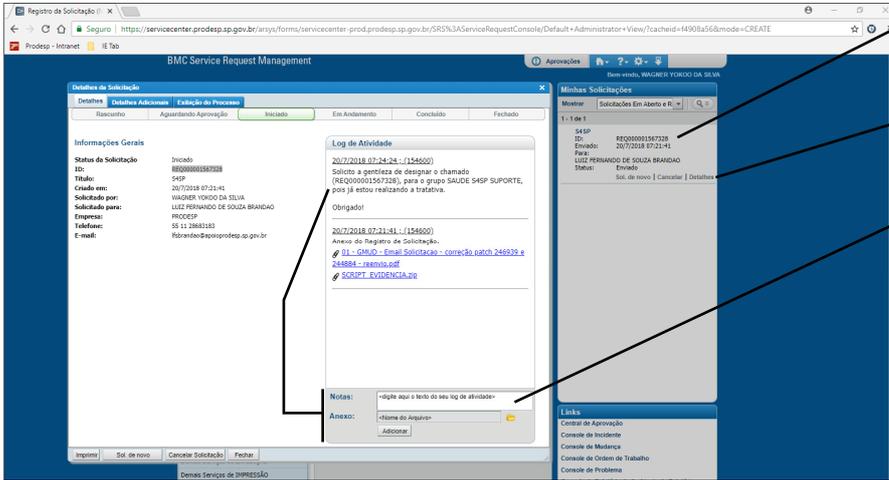
Em "Cliente" informar o ambiente que será feita a GMUD em caso de mais de um ambiente utilizar Z – Treinamento; e em "Aplicação / Módulo / Form" informar PNT0020.

Em "Descreva detalhadamente sua dúvida" inserir o texto padrão que se encontra na WIKI – POP's no documento "Carimbos Status dos Chamados (ITSM/SGDS)".

- Após enviar a solicitação, entrar no item detalhes da requisição aberta e inserir o texto padrão solicitando a equipe de primeiro nível direcionar o chamado para realizar a tratativa (abertura da GMUD), conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------

<h2>NSSA Núcleo Saúde Suporte e Apoio</h2>	Página(s):	4 / 11
	Código:	NSSA_S4-ITSMC-0001
	Data Elaboração:	17/05/2018

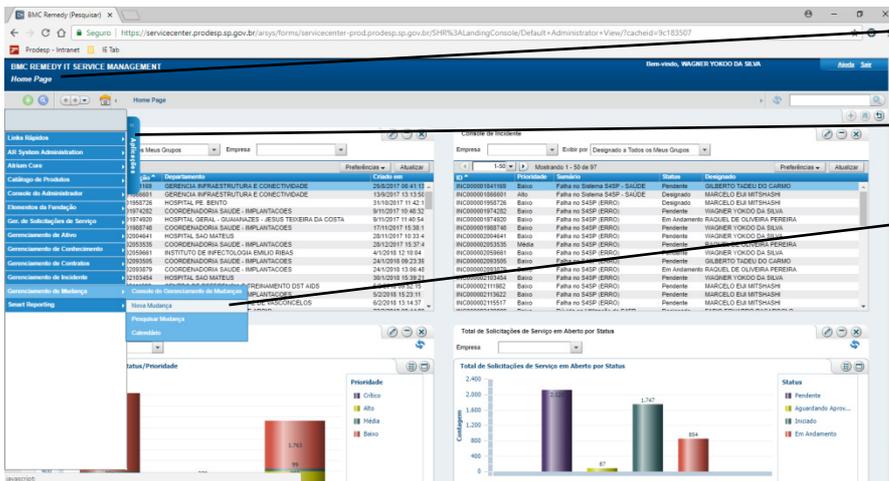


Na REQ (requisição) recém aberta.

Clickar no item "Detalhes" para adicionar texto explicativo.

Em "Notas" inserir o texto padrão que se encontra na WIKI – POP's no documento "Carimbos Status dos Chamados (ITSM/SGDS)", informando número da REQ.

- Feito isso o próximo passo é a abertura efetiva da GMUD (Solicitação de Mudança) que no ITSM são identificados pelas iniciais "CRQ" seguidos de uma numeração;
- Na tela inicial do ITSM "Home Page" no menu lateral "Aplicações" selecionar opção "Gerenciamento de Mudança" e na sequência o item "Nova Mudança", conforme imagem a seguir:



Tela inicial do ITSM ou Home Page.

Expandir o menu lateral "Aplicações".

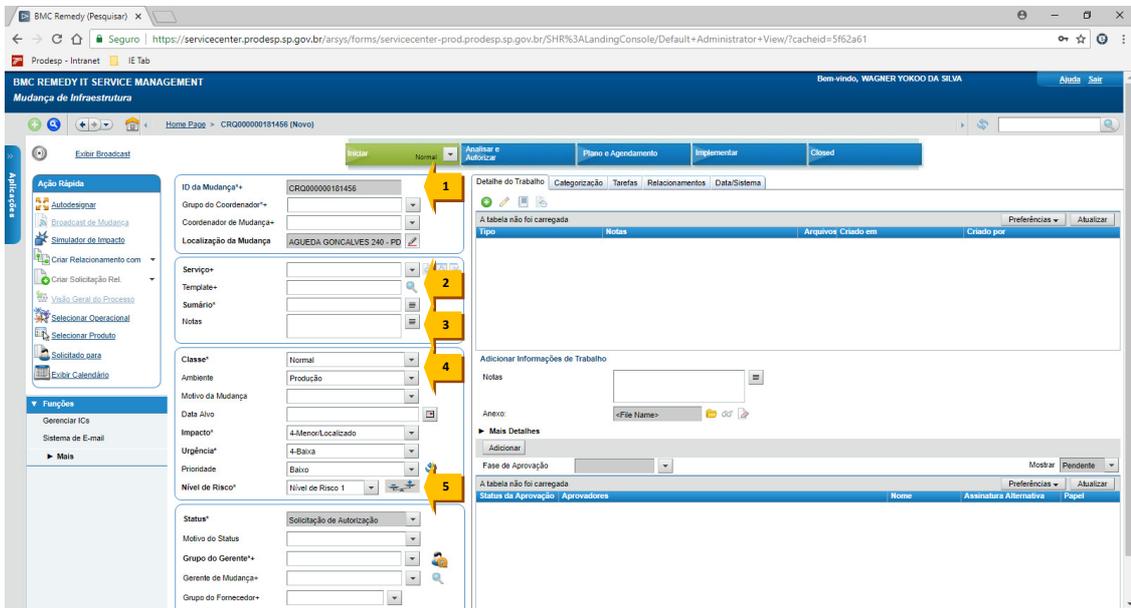
Em "Gerenciamento de Mudança" selecionar o item "Nova Mudança".

- Sequencialmente será aberta a tela para inserção de informações referente a GMUD, neste momento é importante ter o(s) Script(s), a evidencia do teste e o respectivo questionário do primeiro item preenchido para serem utilizados nos campos, conforme instruções a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------

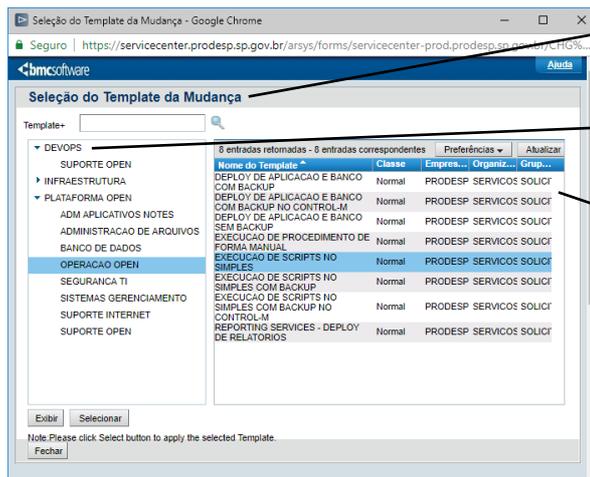
NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 5 / 11
 Código: NSSA_S4-ITSMC-0001
 Data Elaboração: 17/05/2018



1 Anotar o número gerado pelo ITSM para a GMUD **"Solicitação de Mudança"** que será passada ao desenvolvedor solicitante para acompanhamento.

2 Ao lado do campo **"Template"**, clicar no ícone da "Lupa" para que o sistema abra a janela com as opções referente a(s) respectiva(s) GMUD(s), conforme imagem:



Após preencher os campos, clicar no botão "Scripts".

Navegar no menu até encontrar a opção que mais se adéqua a sua

Navegar até encontrar a opção da GMUD a ser realizada.

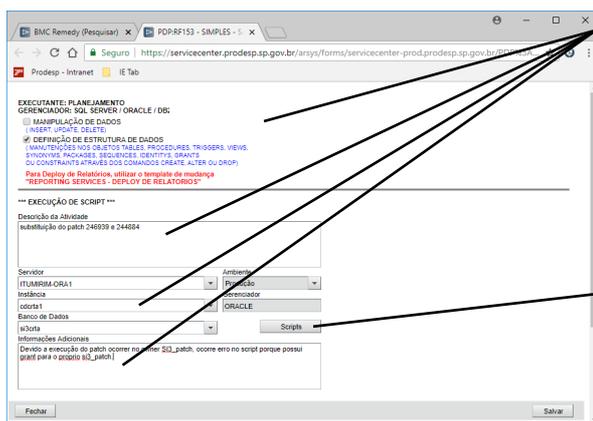
- Ao selecionar uma das opções a seguir:
 - DEPLOY DE APLICACAO NAO OPERACIONALIZADO
 - EXECUCAO DE SCRIPT NO SIMPLES*

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 6 / 11
 Código: NSSA_S4-ITSMC-0001
 Data Elaboração: 17/05/2018

- SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS
- SERVIÇOS DE SUPORTE A APLICAÇÕES
 * Usaremos a segunda opção como exemplo que é a mais comum, as demais são muito semelhantes seguindo os passos a seguir.

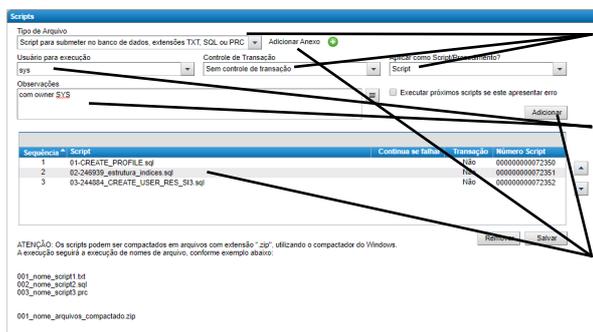
- O sistema apresenta a tela abaixo (somente para os itens **"DEPLOY DE APLICAÇÃO NÃO OPERACIONALIZADO"** e o **"SERVIÇOS DE SUPORTE A APLICAÇÕES"** não é necessária os passos a seguir, pode ir direto para o 3º item);
- Preencher os campos conforme informações fornecidas pelo desenvolvedor solicitante no corpo do e-mail;



Selecionar os itens e preencher os campos conforme informações fornecidas pelo desenvolvedor solicitante, que devem constar no corpo do e-mail ou no chamado se o mesmo for aberto.

Após preencher os campos, clicar no botão "Scripts".

- Ao concluir o preenchimento dos campos clicar no botão "Script", será aberta a tela a seguir:



Preencher estes campos com as informações conforme imagem.

Estes campos preencher de acordo com as informações fornecidas pelo desenvolvedor solicitante.

Clicar em "Adicionar Arquivo +", selecionar o Script (s) na sequência a ser(em) executada(s), após aparecer na tela em destaque (vermelho) clicar botão "Adicionar", até carregar o Script ou todos os Scripts encaminhados pelo desenvolvedor solicitante.

- Ao finalizar clicar em "Salvar";
- E "Salvar" na próxima tela.

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

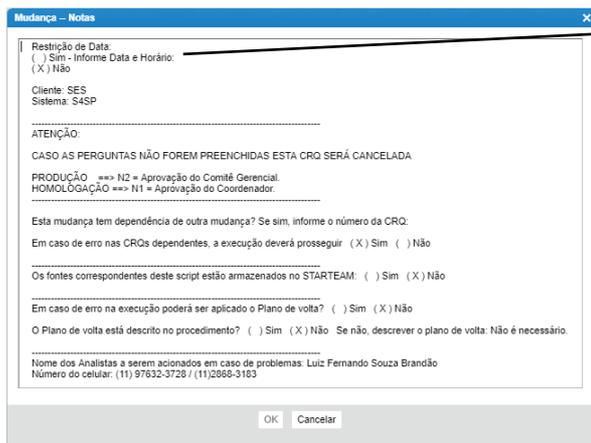
Página(s): 7 / 11

Código: NSSA_S4-ITSMC-0001

Data Elaboração: 17/05/2018

3

Clicar no botão ao lado do campo “**Notas**”, será aberta uma janela com o questionário específico padrão de acordo a cada tipo de GMUD*, conforme imagem a seguir:



Neste campo consta um questionário padrão, preencher conforme informações passadas pelo desenvolvedor solicitante da GMUD.

* Para “DEPLOY DE APLICACAO NAO OPERACIONALIZADO” teremos um questionário específico, para o “EXECUCAO DE SCRIPT NO SIMPLES” é o questionário ilustrado acima no nosso exemplo, bem como para “SERVICOS DE BANCO DE DADOS” será o questionário específico e para “SERVICOS DE SUPORTE A APLICACOES” será outro.

4

Preencher os campos conforme segue abaixo:

- **Classe:** (não é necessário alterar o valor);
- **Ambiente:** (deve ser inserido o valor informado pelo desenvolvedor solicitante referente ao ambiente na qual a GMUD será aplicada);
- **Motivo da Mudança:** (deve ser inserido o valor informado pelo desenvolvedor solicitante referente ao tipo de GMUD que será aplicada);
- **Data Alvo:** (deve ser inserido o valor informado pelo desenvolvedor solicitante referente a data que a GMUD deverá ser aplicada, caso não seja informado recomenda-se colocar um valor acrescido de 06hs “seis horas” a data e hora corrente);
- **Impacto:** (não é necessário alterar o valor);
- **Urgência:** (não é necessário alterar o valor);
- **Prioridade:** (não é necessário alterar o valor).

5

Clicar no ícone da “Balança pesando os sinais – e +”, para que o sistema abra uma nova janela com o questionário referente o “Nível de Risco” da GMUD que realiza o calculo automaticamente com base nas respostas ou valores que serão informadas pelo desenvolvedor solicitante, conforme ilustração a seguir:

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 8 / 11
 Código: NSSA_S4-ITSMC-0001
 Data Elaboração: 17/05/2018

- Preencher os campos de acordo com as informações fornecidas pelo desenvolvedor solicitante no e-mail ou chamado caso o mesmo tenha realizado a abertura.

Perguntas da Avaliação de Risco

1. Esta mudança foi demandada pelo cliente?
2. Esta mudança precisa ser feita durante o horário comercial?
3. Esta mudança pode ser revertida facilmente?
4. Esta mudança foi testada suficientemente? (Se sim é obrigatório anexar evidências dos testes)
5. Qual o risco de indisponibilidade?

Salvar Cancelar

Preencher os campos com as repostas fornecidas pelo desenvolvedor solicitante de acordo, com as respectivas respostas para as perguntas conforme imagem.

- Após os passos anteriores termos os campos preenchidos conforme imagem a seguir;
- Sequencialmente deve ser inserida a evidência da GMUD, fornecido pelo desenvolvedor solicitante na aba "Detalhes do Trabalho", conforme imagem:

BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT

Mudança de Infraestrutura

ID da Mudança: CR0200000181055

Grupo de Coordenador: OPERACOES OPEN

Coordenador de Mudança: IRENE LECIO HARAJANI OSHI

Localização da Mudança: PRODESP

Serviço: EXECUCAO DE SCRIPTS NO SI

Template: 24 - Informaçoes de Sistema de Arqs

Notas: Resposta da Data: [] Sim - Informe Data e

Class: Normal

Ambiente: Produção

Motivo da Mudança: Corrigir/Reparar

Data Alvo: 20/07/2018 15:30:08

Impacto: 3-Moderado/Limitado

Urgência: 3-Média

Prioridade: Média

Nível de Risco: Nível de Risco 3

Status: Solicitação de Autorização

Motivo do Status: OPERACOES OPEN

Grupo do Gerente: OPERACOES OPEN

Gerente de Mudança: LAURISS PEREIRA DE SOUZA

Grupo do Fornecedor:

Detalhes do Trabalho

Entradas relacionadas: 0 entradas correspondentes

Notas: Evidência de Teste - evidencia.TXT

Anexo: Evidencia.txt

Anexo 2: Ofício Inmetro

Anexo 3: Ofício Inmetro

Informações de Trabalho

Exibir Acesso: Interno Público

Fase de Aprovação

A laboração foi carregada

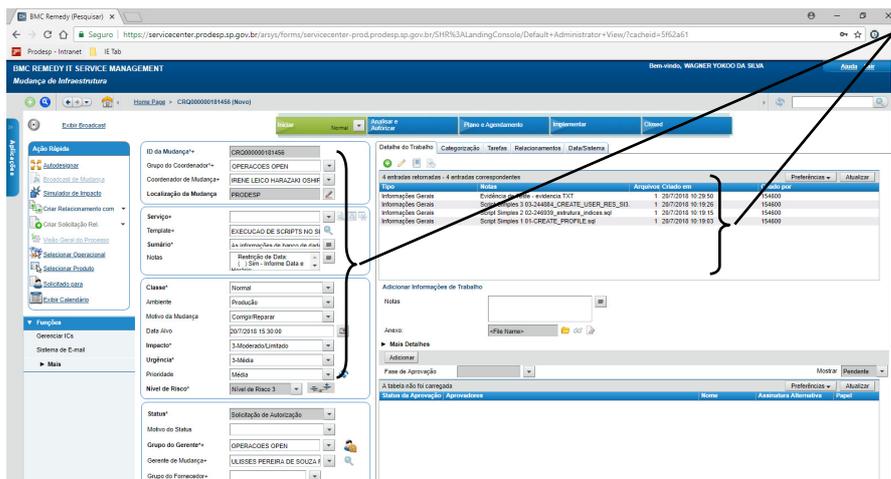
Após preencher os dados conforme os passos anteriores, os campos devem estar desta forma.

Na aba "Detalhes do Trabalho", deve(m) ser(em) anexado(s) a(s) evidência(s) do teste realizado pelo desenvolvedor solicitante.

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s):	9 / 11
Código:	NSSA_S4-ITSMC-0001
Data Elaboração:	17/05/2018

- Os campos devem seguir o padrão de textos do questionário preenchido pelo desenvolvedor solicitante, conforme segue:
 - Notas:** (preencher com o texto padrão, caso o desenvolvedor altere o nome do arquivo de evidência o mesmo deve ser atualizado neste texto);
 - Anexo:** (clique no ícone da pasta e navegue até localizar o arquivo da evidência gerado pelo desenvolvedor solicitante para anexar);
 - Exibir Acesso:** (alterar para Público).
- Ao concluir o preenchimento dos campos conforme instruções acima, basta clicar no botão "Adicionar" para que o sistema carregue a evidência do teste e os scripts inserido no 2º (segundo) passo do ícone da "Lupa" do campo "Template+", conforme imagem a seguir:



Após preencher os dados conforme os passos anteriores, os campos devem estar desta forma.

- Toda GMUD deve passar por um comitê de aprovação que deve analisar se realmente é necessária sua aplicação, senão existe nenhuma divergência nas informações passadas pelo desenvolvedor solicitante e se o impacto não trará problemas para a empresa e/ou cliente, para isso é necessário relaciona-la a equipe responsável para esse fim de cada área;
- Para submeter GMUD ao comitê de análise e aprovação, seguir os passos a seguir conforme imagem:

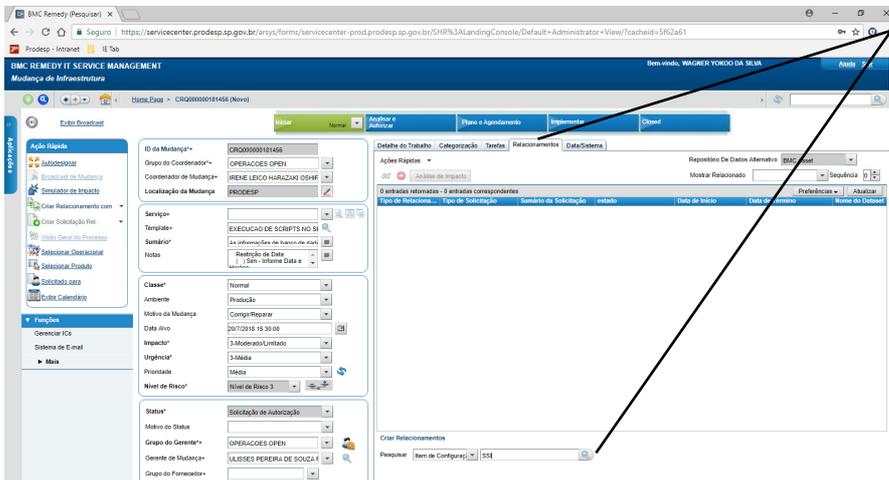
ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------

NSSA
Núcleo Saúde Suporte e Apoio

Página(s): 10 / 11

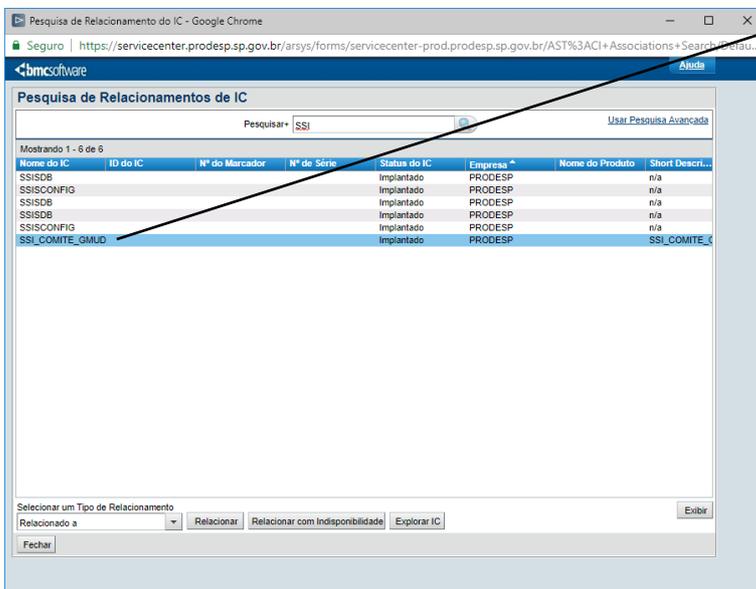
Código: NSSA_S4-ITSMC-0001

Data Elaboração: 17/05/2018



Clicar na aba "Relacionamentos" e preencher o campo de pesquisa.

- Na aba "Relacionamentos" preencher os campos no conforme imagem:
 - **Pesquisar:** (no menu dropdown selecionar a opção "Item de Configuração" e no campo ao lado digitar SSI e clicar no ícone da "Lupa", será carregada a tela a seguir).

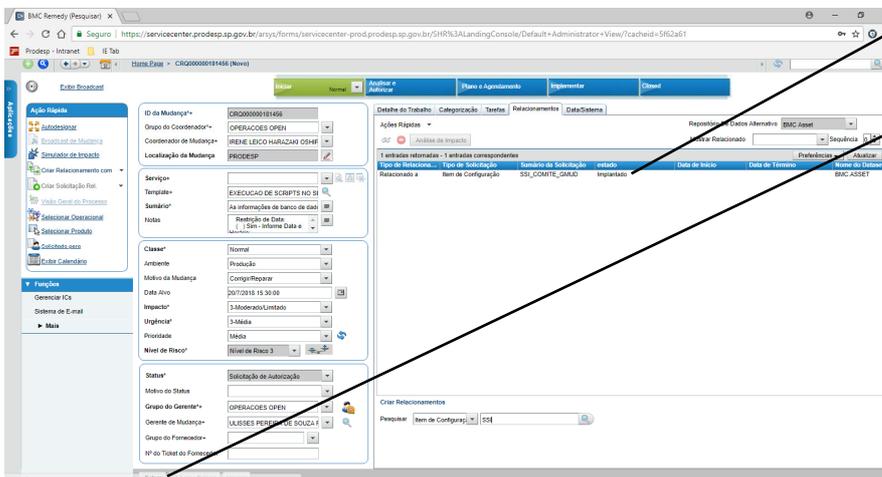


Selecionar a opção "SSI_COMITE_GMUD" e na sequencia clicar no botão "Relacionar".

- Feito isso será exibida mensagem que o relacionamento foi concluído, basta clicar no botão "OK", que será exibido o relacionamento criado conforme imagem a seguir:

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------

<h2>NSSA</h2> <h3>Núcleo Saúde Suporte e Apoio</h3>	Página(s):	11 / 11
	Código:	NSSA_S4-ITSMC-0001
	Data Elaboração:	17/05/2018



Relacionamento criado com sucesso.

Para finalizar clicar no botão "Salvar".

- Para enviar e concluir a GMDU, basta clicar no botão "Salvar".
- Para finalizar o processo, deve-se responder o e-mail do desenvolvedor solicitante com o número da GMUD "CRQ" gerado para que o mesmo realize o acompanhamento.
- Caso tenha aberto o chamado no ITSM, conforme o nosso exemplo que foi gerado uma "REQ", deve-se ir no "INC" correspondente e inserir uma nota seguindo o padrão do documento que está na WIKI "Carimbos Status dos Chamados (ITSM/SGDS)", anexado as evidências de conclusão da GMUD aberta (no caso o e-mail de resposta enviado para o desenvolvedor solicitante com o número da "CRQ") e encerrar o chamado com o status de resolvido.

ELABORADO POR: Wagner Yokoo Silva	VERIFICADO POR: Marcelo Eiji Mitshashi	APROVADO POR: Marcelo Fernandes Garcez
---------------------------------------------	--------------------------------------------------	--------------------------------------------------