



Norma de Gestão de Mudanças de TI

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	4
4.1. Usuário-chave	4
4.2. Equipe de Infraestrutura de TI	4
4.3. Gerente de Infraestrutura de TI	4
4.4. Gestores de Processos de Negócio	4
4.5. Provedores Externos de Serviço	4
5. DESCRIÇÃO	5
5.1. Registro e Classificação das Mudanças de TI	5
5.2. Tratativa das Requisições de Serviço.....	5
5.3. Tratativa das Mudanças Padrão.....	6
5.4. Tratativa das Mudanças Emergenciais.....	7
5.5. Considerações relativas aos Provedores Externos de Serviços	7
6. EVIDÊNCIAS GERADAS	8
7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	8
8. ANEXOS	8
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES	10
10. FORMALIZAÇÃO	10

1. OBJETIVO

Esta Norma descreve as regras e controles necessários para a gestão de mudanças, e está restrita aos ativos de TI gerenciados pela Equipe de Infraestrutura de TI do Grupo Benner.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplicável a todos os colaboradores, próprios ou terceiros, que utilizam recursos de TI fornecidos pelo **Grupo Benner*** para o exercício de suas atividades.

* Denominação utilizada para designar as empresas: Benner Sistemas S.A., Benner Tecnologia e Sistemas em Saúde Ltda., Benner Tecnologia e Serviços em Saúde Ltda. e Itessa Tecnologia e Serviços S.A.

3. DEFINIÇÕES

Ativos de Infra TI: Servidores, switches, roteadores, sistemas e aplicações (firewall, antivírus etc.) que suportam os recursos de TI utilizados na Empresa.

Mudanças Emergenciais: São mudanças que precisam ser implementadas com a máxima urgência, em função de seu caráter corretivo para os processos de negócio afetados, ou podem possuir um caráter preventivo com relação à segurança da informação e proteção de dados.

Mudanças Padrão: São mudanças que envolvem um planejamento mais amplo, em função da complexidade, do número de usuários impactados, dos riscos envolvidos, dos custos ou de outros processos de negócio que podem ser afetados.

Recurso de TI: Todo hardware, software, infraestrutura de rede e internet disponibilizados pela Empresa aos seus colaboradores, para desempenho das atividades a que foram designados.

Requisições de Serviço: São mudanças de baixa complexidade, que não geram impactos em outras áreas de negócio e que podem ser atendidas de forma ágil.

Siscon: Sistema utilizado para registro e atendimento de chamados relativos à infraestrutura de TI do Grupo Benner. Acessível por meio do endereço: <https://siscon.benner.com.br/>.

Usuário-chave: Usuário de TI, designado pelo conhecimento avançado dos recursos de TI que suportam os processos de negócio em sua área de atuação.

Outros termos e definições utilizados no contexto da Segurança da Informação podem ser consultados no MSI - Manual de Segurança da Informação.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

4.1. Usuário-chave

Registrar e/ou validar as solicitações de mudanças nos ativos de TI que suportam os processos de negócio em sua área de atuação; avaliar o resultado das mudanças após a sua implementação e emitir parecer a respeito do encerramento da solicitação.

4.2. Equipe de Infraestrutura de TI

Avaliar os requisitos necessários para atendimento das solicitações de mudança de TI; assegurar o envolvimento e validação do Usuário-chave e/ou Gestor dos Processos de Negócio afetados, sempre que necessário; classificar as solicitações de mudança de acordo com o seu grau de complexidade; assegurar a tratativa adequada para a solicitação de mudança, conforme sua classificação; acionar os Provedores Externos de Serviço, quando forem necessários para o atendimento das solicitações; monitorar e obter os relatórios das atividades realizadas por terceiros; realizar a revisão após a implementação da mudança, descrevendo os resultados observados no ambiente após a implementação da mudança; manter os registros e os controles atualizados.

4.3. Gerente de Infraestrutura de TI

Avaliar os requisitos técnicos e funcionais da mudança e emitir parecer relativo à aprovação da execução, envolvendo os demais Gestores de Processos de Negócio sempre que necessário; avaliar os resultados dos testes realizados, verificar e emitir parecer a respeito do plano de migração da mudança para o ambiente de produção.

4.4. Gestores de Processos de Negócio

Validar as solicitações de mudança registradas por usuários chaves em sua área de atuação; avaliar possíveis impactos funcionais nas solicitações de mudança encaminhadas pela Equipe de Infraestrutura de TI.

4.5. Provedores Externos de Serviço

Elaborar relatório das atividades realizadas para atendimento das solicitações, quando acionados pela Equipe de Infraestrutura de TI.

Outras definições de papéis, atividades e responsabilidades no contexto de segurança da informação estão detalhadas na Seção 6 da PSI - Política de Segurança da Informação.

5. DESCRIÇÃO

5.1. Registro e Classificação das Mudanças de TI

As solicitações de mudanças em ativos de TI devem ser registradas no sistema Siscon, para que possam ser verificadas pela Equipe de Infraestrutura de TI.

Ao receber a solicitação, a Equipe de Infraestrutura de TI verifica se a mudança foi validada pelo Usuário-chave das áreas e/ou processos de negócio afetados, e avalia os requisitos necessários para atendimento da solicitação.

Em seguida, a solicitação de mudança é classificada no sistema Siscon de acordo com seu grau de complexidade, definido a partir dos seguintes critérios:

- **Requisição de Serviço:** referem-se às solicitações relativas a manutenções de rotina, mudanças de baixa complexidade ou com reduzido número de usuários afetados.
- **Mudança Padrão:** relativas às solicitações de mudança de média ou alta complexidade, com potencial de impactar vários usuários e processos de negócio da Empresa.
- **Mudança Emergencial:** São mudanças que precisam ser implementadas com a máxima urgência, para tratativa ou prevenção de incidentes que possam afetar a disponibilidade, integridade ou a segurança das informações armazenadas nos ativos de TI da Empresa.

A seguir, são descritas as etapas e procedimentos a serem observados para atendimento das solicitações de mudança, de acordo com a sua classificação.

5.2. Tratativa das Requisições de Serviço

Para as solicitações identificadas como Requisições de Serviço, a Equipe de Infraestrutura de TI deve providenciar o atendimento com recursos internos ou por meio do acionamento dos Provedores Externos de Serviço, sem a necessidade de envolver aprovadores.

A solicitação deve permanecer aberta durante o período necessário para atendimento, e todas as atividades realizadas devem ser registradas diretamente no sistema Siscon.

Os Provedores Externos de Serviços devem elaborar um relatório das atividades realizadas para atendimento da solicitação e encaminhar à Equipe de Infraestrutura de TI.

A requisição de serviço somente poderá ser encerrada mediante validação do atendimento pelo usuário-chave designado. As comunicações realizadas e os documentos gerados durante o atendimento da solicitação serão anexados no sistema Siscon e o chamado será encerrado pela Equipe de Infraestrutura de TI.

5.3. Tratativa das Mudanças Padrão

Quando se tratar de uma solicitação classificada como Mudança Padrão, a Equipe de Infraestrutura de TI deve preencher todos os campos aplicáveis no formulário NGM RTF - Requisitos Técnicos e Funcionais da Mudança e encaminhá-lo para avaliação do Gerente de Infraestrutura de TI.

Por sua vez, o Gerente de Infraestrutura de TI deve avaliar possíveis impactos para os Ativos de Infra TI e emitir o parecer a respeito do atendimento da solicitação de mudança, envolvendo os gestores responsáveis pela aprovação de eventuais custos adicionais, quando necessário.

Importante! Sempre que aplicável, os respectivos gestores dos processos de negócio possivelmente afetados pela execução da mudança deverão ser consultados, e as observações registradas no campo [Aspectos funcionais] do formulário NGM RTF.

Antes de realizar a migração da mudança para o ambiente produtivo, a Equipe de Infraestrutura de TI deve utilizar o formulário NGM DCT - Documentação do Ciclo de Testes para identificar todos os aspectos relevantes que devem ser observados na tratativa da mudança, tais como: especificação de cenários e documentação do ciclo de testes, planos de migração, comunicação e retorno, de acordo com a complexidade envolvida. Em seguida, o formulário deve ser encaminhado para avaliação e parecer do Gerente de Infraestrutura de TI.

Ao receber o formulário NGM DCT - Documentação do Ciclo de Testes preenchido, o Gerente de Infraestrutura de TI deve avaliar se os resultados dos testes foram satisfatórios, e se os planos de migração e de retorno são coerentes e consistentes. Caso sejam necessários, os ajustes devem ser providenciados pela Equipe de Infraestrutura de TI.

Uma vez aprovados, os planos seguem para implementação, de acordo com as etapas e atividades planejadas e documentadas no formulário NGM DCT.

Sete dias após concluídos os procedimentos de migração, a Equipe de Infraestrutura de TI deve preencher a seção [Revisão Pós-implementação] e encaminhar o formulário NGM DCT para as considerações finais do Usuário-chave e/ou Gestor da área solicitante, copiando o Gerente de Infraestrutura de TI. As informações obtidas durante a revisão de pós implementação servirão como referência para o planejamento de futuras solicitações de mudança com escopo similar.

A solicitação de mudança poderá encerrada no sistema Siscon mediante validação do atendimento pelo gestor do processo ou usuário-chave designado, em até cinco dias após o envio da Revisão Pós-Implementação. Após este prazo, as comunicações realizadas para atendimento da solicitação e os documentos gerados serão anexados no sistema Siscon e o chamado será encerrado pela Equipe de Infraestrutura de TI.

5.4. Tratativa das Mudanças Emergenciais

Quando se tratar de intervenções urgentes, com a finalidade de preservar ou resgatar a segurança dos ativos de informação, restaurar a estabilidade dos sistemas, corrigir falhas funcionais ou falhas de segurança das aplicações, a solicitação de mudança classificada no sistema Siscon como emergencial deve ter o atendimento priorizado.

Em paralelo ao atendimento da mudança, os formulários NGM RTE e NGM DCT devem ser preenchidos pela Equipe de Infraestrutura de TI, para documentar as atividades realizadas e permitir uma avaliação após a sua implementação.

Três dias após concluídos os procedimentos de migração, a Equipe de Infraestrutura de TI deve preencher a seção [Revisão Pós-implementação] e encaminhar os formulários NGM RTE e NGM DCT para as considerações finais do Usuário-chave e/ou Gestor da área solicitante, copiando o Gerente de Infraestrutura de TI.

A solicitação de mudança poderá encerrada no sistema Siscon mediante validação do atendimento pelo gestor do processo ou usuário-chave designado, em até três dias após o envio dos formulários preenchidos. Após este prazo, as comunicações realizadas para atendimento da solicitação e os documentos gerados serão anexados no sistema Siscon e o chamado será encerrado pela Equipe de Infraestrutura de TI.

5.5. Considerações relativas aos Provedores Externos de Serviços

É importante assegurar que profissionais e empresas contratados para realizar serviços de suporte especializado nos Ativos de Infra TI sigam as diretrizes contidas neste documento, além das cláusulas contratuais específicas para segurança da informação e proteção de dados.

Todas as atividades realizadas por Provedores Externos de Serviços devem ser documentadas e só podem ser realizadas mediante solicitação e/ou autorização expressa da Equipe ou do Gestor da área de Infraestrutura de TI do Grupo Benner.

Os ambientes nos quais os Provedores Externos de Serviços realizam manutenções e desenvolvimentos devem ser monitorados e ter o acesso controlado pela Equipe de Infraestrutura de TI.

6. EVIDÊNCIAS GERADAS

Sistema Siscon: registro das requisições de serviço e das solicitações de mudanças de TI.

Formulário NGM RTF - Requisitos Técnicos e Funcionais da Mudança preenchido e aprovado pelos respectivos responsáveis.

Formulário NGM DCT - Documentação do Ciclo de Testes preenchido e aprovado pelos respectivos responsáveis.

Relatório de Atividades elaborado pelos Provedores Externos de Serviços.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PSI - Política de Segurança da Informação

MSI - Manual de Segurança da Informação

NGA – Norma de Gestão de Ativos de TI

NGI – Norma de Gestão de Incidentes

8. ANEXOS

Formulário NGM RTF - Requisitos Técnicos e Funcionais da Mudança

Formulário NGM DCT - Documentação do Ciclo de Testes DCT

Pendências/Dúvidas:

3. Validar as **Definições** propostas na Norma e verificar a necessidade de inclusão de outros termos.
4. Validar os **Papéis e Responsabilidades** propostos na Norma, principalmente em relação aos cargos/títulos sugeridos.
 - 5.1. Confirmar o papel do **Usuário chave**, para abertura e/ou validação das solicitações de mudança, para realização e/ou aprovação do ciclo de testes e para contribuição na revisão pós implementação. Revisar também os itens 4.1 e 5.2, conforme definições.
 - 5.1. Avaliar se é possível configurar o **tipo de chamado** no sistema Siscon, de acordo com o que está previsto nas normas propostas: requisição de serviço, mudança padrão, mudança emergencial, incidente comum, incidente SI, incidente DP.
 - 5.2. Avaliar a emissão de um **Relatório de Atividades**, pelos Provedores Externos de Serviços. Trata-se de uma sugestão de controle para melhorar a governança e registrar as atividades realizadas no ambiente de infraestrutura de TI da Benner.
 - 5.3. Validar a participação do **Gerente de Infra TI** no fluxo de aprovação das solicitações de mudança;
 - 5.3 e 5.4. Avaliar se os **prazos propostos** para a Revisão Pós-implementação e o encerramento (automático) da mudança estão adequados.
 - 5.5. Validar as **considerações relativas aos Provedores Externos de Serviços** (avaliar em conjunto com o item 5.2). É importante manter o registro das intervenções realizadas por terceiros, para posteriores verificações em caso de incidentes de segurança da informação.
6. Validar a lista de **Evidências geradas** no processo; propor indicadores para acompanhar a evolução do processo.
 6. **Sugestão de monitoramento:** Gerar relatório (mensal) no Sistema Siscon, identificando as solicitações de mudança abertas no período. Gerar estatísticas (percentual, quantitativo) de mudanças por tipo (conforme sugerido no item 5.1). **Sugestão de controle:** Realizar checklist (mensal) de Mudanças, verificando se os requisitos definidos para cada tipo de mudança de TI foram atendidos (se necessário, fazer por amostragem).
8. Avaliar a adoção dos **formulários sugeridos** para suportar a Norma de Gestão de Mudanças de TI: NGM RTF e NGM DCT. Os formulários foram desenhados para endereçar os controle de mudanças de TI previstos na Norma ISO 27k, em conformidade com requisitos da SOx.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Etapa	Responsável

10. FORMALIZAÇÃO

ELABORAÇÃO		APROVAÇÃO	
Claudio Marcio Wocikowski		Severino Benner	
Infraestrutura de TI		CEO	
xx/xx/2022		xx/xx/2022	