



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Política de Gestión de Cambios

Infraestructura y Operaciones de TI

Importante: El presente documento es para trabajo interno; no para su difusión fuera del ámbito de Agesic.



Contenido

| | |
|--|---|
| 1. Alcance | 1 |
| 2. Principales beneficios de la Gestión de Cambios | 2 |
| 3. Clasificación de cambios | 2 |
| 3.1. Cambio de emergencia (urgente) | 2 |
| 3.2. Cambios | 2 |
| 4. Criterios de aprobación de Cambios_ | 3 |
| 5. Criterios de aceptación de entregas de Proveedores | 4 |
| 5.1. Entregables | 4 |
| 6. Conformación de comité de aprobación de Cambios_ | 5 |
| 6.1. Integración / sesión CAB - Change Advisory Board (Comité de autorización de cambios)..... | 5 |
| 6.2. Equipo de Dirección y CAB..... | 5 |



1. Alcance

Este documento establece directivas y lineamientos para la Gestión de Cambios en Infraestructura y Operaciones de TI.

Todo **Cambio sobre un activo** y/o elemento de configuración en los ambientes de **producción** debe realizarse mediante una solicitud de cambio, es decir que debe registrarse y gestionarse con los niveles de aprobación definidos. Todo cambio debe tener un técnico responsable asignado, quien desempeña el rol de **Gestor del Cambio**. Este rol es responsable de que el cambio sea gestionado de acuerdo con las definiciones de esta política.

Definición de Cambio

Se entiende por Cambio la adición, modificación o eliminación de cualquier elemento de configuración (CI) que pueda tener un efecto/impacto en los servicios de TI. El alcance debe o puede incluir Cambios en todos los servicios, arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación.

Casos en que se debe registrar un Cambio:

- El cambio lleva un procedimiento documentado de control de cambio (CC).
- El cambio implica "Maniobra" (ventana de trabajo) y hay que detener servicios.
- El cambio genera indisponibilidad de solución prioridad 0, 1, 2 y 3..
- El cambio modifica estructura o funcionamiento de un Servicio/Solución (cambia la versión), ej: release de un parche.

¿En qué casos se puede tratar como una Solicitud?

- El Nivel de Riesgo es bajo; es una tarea cotidiana (ej: aumentar recurso capacidad, script sobre los datos, habilitar firewalling no restrictivo, habilitar DNS).
- La gestión se hace directamente desde Mesa de Servicios con el proveedor sin intervenir, asesorar o aprobar por parte de las divisiones.

2. Principales beneficios de la Gestión de Cambios

- Asegurarse de que los Cambios están controlados siguiendo el procedimiento y niveles de aprobación definidos.
- Proteger los ambientes productivos de Cambios no planificados.
- Aportar valor al negocio asesorando el nivel de riesgo y la relación costo/beneficio.
- Contar con registros que permitan identificar la relación con incidentes y problemas.
- Dimensionar los volúmenes y actividades asociados con la Gestión de Cambios.

3. Clasificación de Cambios

3.1. Cambio de emergencia (urgente)

Todo cambio que sea necesario ejecutar para resolver o minimizar el impacto de un incidente crítico (impacto a la disponibilidad en Producción de un servicio/solución de prioridad 0 o 1 o también Incidentes de seguridad).

El procedimiento para Cambio de Emergencia (Urgente) implica dar curso a la ejecución del cambio previo debida autorización -que puede estar delegada- para ejecutar de emergencia. El registro podrá realizarse en forma retroactiva siguiendo el procedimiento habitual. Este debe quedar categorizado como urgente y registrada la razón por la cual debió ser urgente.

La determinación de un cambio como urgente podrá excepcionalmente ser para atender un requerimiento del negocio (por pedido expreso del “cliente dueño del servicio”). Este caso responde a razones de negocio y debe mediar consentimiento para asumir el riesgo. El gestor debe informar a quien corresponda sobre el impacto y riesgo asociado. No debería realizarse para añadir una funcionalidad.

3.2. Cambios

Según prioridad:

- Alta
- Media
- Baja

Esta clasificación tiene relación con la Urgencia e Impacto que tiene el cambio en cuestión.

4. Criterios de aprobación de Cambios

| Autorización de cambios - Infraestructura & Operaciones TI | | | | |
|--|---------|----------|--|---|
| NIVEL | Riesgo | Tipo | Autoridad Cambio - CAB | Ejemplo de nivel de impacto |
| 1 | Critico | Mayor | ED I&O TI Dirección AGESIC | <i>Riesgo Crítico. Alta probabilidad de Impacto/Costo mayor en términos afectación e inversión. Puede requerir decisión o soporte desde la dirección de la Agencia.</i> |
| 2 | Alto | Mayor | ED (Equipo Dirección I&O TI) Cliente | <i>Cambio impacta múltiples Servicios/Soluciones o Clientes Afecta disponibilidad o soluciones Peso 1.</i> |
| 3 | Medio | Normal | Gerente / Gestor / Referentes / Cliente | <i>Cambio impacta solo a un Grupo de trabajo/Solución/Servicio. El gerente responsable podrá delegar esta aprobación en el Gestor. Afecta disponibilidad o soluciones Peso 2 y 3.</i> |
| 4 | Bajo | Menor | Gestor cambio | <i>Cambio con impacto o riesgo menor (casi estándar). No afecta disponibilidad o soluciones peso 4</i> |
| NA | NA | Estándar | NA | <i>Un cambio estándar no necesita aprobación, esta pre-autorizado por entenderse que dispone de procedimiento claro y pre-definido. Se gestiona como una Solicitud.</i> |

- **Cambio Mayor Nivel Riesgo crítico:** debe ser autorizado por Equipo de Dirección (ED) IOTI y puede requerir apoyo de Dirección de Agesic.
- **Cambio Mayor:** debe ser aprobado por el ED IOTI y contar con el aval del Cliente.
- **Cambio Normal:** debe ser aprobado por el CAB correspondiente. El gerente responsable puede delegar su aprobación al técnico responsable (Gestor del cambio). El técnico deberá informar/consultar a su gerente o al Equipo de Dirección con anterioridad a la planificación de los casos que le generen dudas en cuanto a su nivel de riesgo para el negocio y contar con el aval del cliente.
- **Cambio Menor:** es suficiente con la directa aprobación del Gestor del Cambio y aviso al cliente cuando implica indisponibilidad de solución prioridad 3.

5. Criterios de aceptación de entregas de Proveedores

En todos los casos debe estar claramente identificado el **beneficio del Cambio**. El objetivo es asegurar **el balance justo entre la entrega de funcionalidad deseada y al mismo tiempo garantizando la estabilidad** de los servicios en Producción.

El Gestor responsable consolidará el mejor esfuerzo de las partes con el fin de tener identificados los riesgos asociados, tanto de ejecutar el cambio como de no llevarlo adelante o demorarlo.

El objetivo es que el gestor pueda gestionar y planificar los recursos con la debida prioridad obteniendo cuando aplique la correspondiente aprobación y/o participación del negocio (“cliente/dueño solución” en AGESIC).

Para la aceptación de Entrega de una nueva versión, configuración o actualización de un producto la misma debe comprender los entregables que se detallan a continuación.

5.1. Entregables

- Procedimiento documentado CC (control de cambio) que incluya:
 - Release Notes
 - Instructivos
 - Fuentes de código
 - Impacto y riesgo de hacer el cambio
 - Impacto y riesgo de no hacerlo
 - Criterios de aceptación/validación
 - Rollback
 - Resultado del cambio
 - Referencias externas si aplica

6. Conformación de comité de aprobación de Cambios

Se identifican los siguientes Roles que pueden o deben según el caso y/o el impacto participar en la Aprobación, Planificación y Ejecución de un Cambio:

1. Solicitante (origen diverso: interno, cliente, proveedor, funcionalidad, incidentes/problema)
2. Gestor de Cambios (Agesic = Infraestructura y Operaciones de TI)
3. Referente Negocio (Cliente interno = Dueño del Activo o la Solución)
4. Proveedor Operación
5. Proveedor Desarrollo
6. Referente técnico en Tecnología u otra Área (no siempre existe)
7. Validador Interno / externo
8. "Cliente final" = Organismo

6.1. Integración / sesión CAB - Change Advisory Board (Comité de autorización de Cambios)

El CAB / eCAB (emergency CAB) varía su conformación en función del servicio/solución y al Impacto y/o Riesgo asesorado del cambio.

Si el cambio involucra más de una solución deberán participar los correspondientes roles para cada una de las soluciones involucradas.

El CAB podrá sesionar regularmente a intervalo a definir o ser convocado puntualmente cuando sea necesario.

6.2. Equipo de Dirección y CAB

En caso de un Tipo de Cambio Crítico o Mayor, este debe ser autorizado por el equipo de Dirección de Infraestructura y Operaciones TI. Cuando el impacto o riesgo del cambio sea Crítico, este podrá requerir aprobación o apoyo de la Dirección Ejecutiva.