



Metodologie de Management a Schimbărilor

In cadrul grupului de companii Indrivo

Versiune	2025
Limba	Romana

1	Introducere.....	3
2	Termeni si abrevieri.....	3
3	Domeniu de aplicare	5
4	Principii de bază.....	5
5	Flux de lucru pentru Cererile de Schimbare.....	5
5.1	Inițierea Cererii de Schimbare (RFC – Request for Change).....	5
5.2	Evaluarea și clasificarea Schimbării.....	5
5.3	Aprobare și planificare	6
5.4	Implementarea Schimbării	6
5.5	Verificare post-implementare și validare.....	6
5.6	Revizuire și documentare finală	7
6	Responsabilități.....	7
7	Audit și conformitate.....	8
8	SLA	8
9	Anexa 1: Model RFC – Request for Change.....	9
9.1	Descrierea Schimbării.....	9
9.2	Justificare.....	9
9.3	Impact estimat.....	9
9.4	Evaluare risc și măsuri de atenuare	9
9.5	Plan de Testare	10
9.6	Plan de Rollback.....	10
9.7	Resurse necesare	10
9.8	Aprobare	10
10	Anexa 2: Model Raport Post-Implementare	11
10.1	Rezumat Schimbare	11
10.2	Rezultatul implementării	11
10.3	Probleme întâmpinate.....	11
10.4	Validare post-implementare	11
10.5	Lecții învățate / recomandări	12
11	Anexa 3: Diagrama procesului de Management al Schimbării.....	13

Introducere

Aceasta metodologie definește cadrul procedural și responsabilitățile pentru gestionarea schimbărilor aduse sistemelor și aplicațiilor întreținute de Indrivo în baza contractului de mentenanță, aplicabil clienților cu infrastructură critică sau cerințe de audit/trasabilitate.

Serviciile de dezvoltare sunt prestate la solicitarea Beneficiarului în scopul extinderii funcționalităților și alinierii sistemului la necesitățile Beneficiarului și a proceselor de business aferente.

Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om-oră separat în dependență de tipul solicitării, contabilizate lunar, prin acte de acceptanță și rapoarte detaliate semnate de ambele părți. Executarea contractului și achitarea serviciilor va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului.

Termeni si abrevieri

Termen / Abreviere	Definiție
RFC (Request for Change)	Cerere formală de schimbare inițiată de către client sau echipa Indrivo, ce descrie modificarea propusă, impactul, riscurile și planul de implementare.
Change Log	Registru (jurnal) al tuturor schimbărilor efectuate în cadrul serviciilor de mentenanță. Include data, descrierea, rezultatul și persoanele implicate.
CAB (Change Advisory Board)	Grup consultativ format din reprezentanți ai Indrivo și/sau ai clientului, responsabil pentru analiza și aprobarea schimbărilor cu impact major.
Rollback Plan	Plan de revenire la starea anterioară în cazul în care schimbarea implementată produce efecte negative sau nereușite.
Change Manager	Persoană desemnată din partea Indrivo care coordonează întregul proces de management al schimbărilor.

Termen / Abreviere	Definiție
SLA (Service Level Agreement)	Acord de nivel de servicii ce definește timpii de răspuns, disponibilitate și alte angajamente între Indrivo și client.
Schimbare Standard	Modificare cu risc minim și efecte predictibile, pre-aprobată conform procedurii.
Schimbare Normală	Schimbare planificată care necesită evaluare, testare și aprobare înainte de implementare.
Schimbare Urgentă	Schimbare ce trebuie realizată rapid pentru a remedia o situație critică sau de securitate.
ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	Set de bune practici pentru managementul serviciilor IT, utilizat ca referință pentru procesele Indrivo.
Audit Schimbare	Proces formal de revizuire a modului în care o schimbare a fost propusă, aprobată, implementată și documentată.
Timp de Reacție (TR)	timpul în care Prestatorul va reacționa la o solicitare de schimbare, va analiza solicitarea înaintată, va stabili acțiunile necesare a fi întreprinse, va evalua efortul și va transmite către Beneficiar un răspuns la solicitare.
Timp de Implementare (TI)	timpul obiectiv în care se așteaptă ca Prestatorul să asigure efectuarea solicitărilor de schimbare / dezvoltarea soluției. Prestatorul va permite Beneficiarului setarea priorităților pentru solicitările de schimbare și revizuirea ulterioară a acestora. Revizuirea priorităților solicitărilor va face posibilă revizuirea termenelor de livrare a soluțiilor de către Prestator.

Domeniu de aplicare

Se aplică tuturor schimbărilor care pot afecta:

- Funcționalitatea aplicațiilor și sistemelor aflate în mentenanță;
- Securitatea, integritatea sau performanța platformelor IT;
- Respectarea obligațiilor contractuale, reglementărilor sau SLA-urilor în vigoare.

Principii de bază

- 1) Nicio schimbare nu va fi implementată fără o cerere formală de schimbare (RFC);
- 2) Schimbările vor fi supuse unui proces de aprobare, cu trasabilitate completă;
- 3) Vor fi respectate planuri de testare, backup și rollback pentru fiecare schimbare semnificativă;
- 4) Schimbările vor fi documentate și monitorizate post-implementare.

Flux de lucru pentru Cererile de Schimbare

Indrivo a adoptat un proces în **cinci pași** pentru gestionarea cererilor de schimbare:

Inițierea Cererii de Schimbare (RFC – Request for Change)

Orice schimbare începe cu o cerere formală. Aceasta poate fi inițiată de:

- Echipa de suport Indrivo;
- Departamentul tehnic al clientului;
- Managementul de proiect sau echipele de dezvoltare implicate.

Elemente obligatorii ale RFC:

- Descriere detaliată a schimbării propuse;
- Justificare (probleme curente, nevoi operaționale, cerințe noi);
- Obiectivele urmărite;
- Sistemele afectate;
- Estimarea efortului și resurselor implicate;
- Evaluarea riscurilor;
- Propunere de calendar;
- Plan de testare și plan de rollback.

RFC-ul se înregistrează în sistemul de ticketing agreat cu clientul (ex: Bizon360Project, sistemul propriu al Indrivo).

Evaluarea și clasificarea Schimbării

După recepționarea RFC-ului, echipa Indrivo analizează schimbarea pentru a o încadra într-una din categoriile de mai jos:

- **Schimbare Standard:** frecventă, cu impact minim, pre-aprobată (ex: patch-uri, update-uri de configurare).
- **Schimbare Normală:** planificată, necesită analiză de impact, testare, aprobare (ex: modificare de funcționalitate, upgrade major).
- **Schimbare Urgentă:** necesară imediat pentru a remedia un incident critic sau vulnerabilitate de securitate.

Evaluarea include:

- Analiza impactului asupra funcționalității, securității și continuității serviciului;
- Estimarea riscurilor și a măsurilor de atenuare;
- Implicarea departamentelor relevante;
- Analiza interdependențelor cu alte sisteme/aplicații.

Aprobare și planificare

Schimbările sunt supuse unui proces formal de aprobare, care poate include:

- Managerul de Schimbare (din partea Indrivo);
- Managerul de cont/client;
- Change Advisory Board (CAB), pentru schimbările normale/critice.

Etape:

- Programarea schimbării într-o fereastră de mentenanță agreată;
- Validarea planului de implementare, rollback și testare;
- Notificarea clientului cu cel puțin 48 ore înainte (standard 48–72h, sau 24h pentru schimbări urgente);
- Obținerea acordului scris (prin email sau sistemul de ticketing).

Implementarea Schimbării

Implementarea se realizează:

- Conform calendarului aprobat;
- De către echipele tehnice desemnate (Indrivo și/sau client);
- Cu respectarea politicilor de backup, logare și documentare.

Principii de implementare:

- Asigurarea disponibilității resurselor necesare;
- Comunicarea în timp real cu părțile implicate;
- Urmărirea pașilor din RFC;
- Respectarea planului de rollback în caz de eșec;
- Înregistrarea în timp real a rezultatelor implementării.

Verificare post-implementare și validare

După implementare:

- Se efectuează o verificare funcțională completă;
- Se confirmă cu clientul dacă rezultatul este conform așteptărilor;
- Se monitorizează parametrii de performanță și stabilitate.

Rezultate posibile:

- Schimbare acceptată și închisă cu succes;
- Schimbare parțial implementată – se revine cu acțiuni corective;
- Schimbare anulată (dacă a fost activat rollback-ul).

Revizuire și documentare finală

Fiecare schimbare este supusă unei revizuiri:

- Internă (de către echipa Indrivo);
- Sau împreună cu clientul, în cazul schimbărilor critice sau cu impact major.

Livrabile post-schimbare:

- Actualizarea Change Log (registru al schimbărilor);
- Raport post-implementare (Post-Implementation Review);
- Recomandări pentru viitoare schimbări sau lecții învățate.

Responsabilități

Parte	Responsabilități
Indrivo	Coordonare întregului proces, documentare, asigurarea conformității
Client	Aprobări, feedback, participare la evaluarea impactului
CAB (opțional)	Consiliu consultativ pentru schimbări critice

Audit și conformitate

- Modulul este aliniat cu bune practici ITIL și poate fi adaptat cerințelor ISO 27001 / ISO 20000.
- Clientul poate solicita audit sau revizuri asupra istoricului schimbărilor, contra cost.

SLA

Nivelul serviciilor prestate pentru gestionarea solicitărilor de schimbare va corespunde următoarelor cerințe:

Prioritate	Timp de Reacție (TR)	Timp de Implementare (TI)
Urgentă	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare
Ordinară	15 zile lucrătoare	Cel mai bun efort*

Indrivo va depune tot efortul în vederea soluționării cât mai rapide a solicitării pentru servicii, activând în regim normal. Timpul limită pentru soluționarea solicitării va fi comunicat și acceptat de Beneficiar. Modificări ulterioare a timpului limită sunt permise doar cu acceptul Beneficiarului.

Anexa 1: Model RFC – Request for Change

Titlu:	Cerere de Schimbare – RFC #[număr unic]		
Data inițierii	[zz.ll.aaaa]		
Inițiator:	[Nume complet, funcție, companie]		
Tip schimbare:	☐ Standard	☐ Normală	☐ Urgentă
Sistem/Componentă afectată:	[Ex: Modul Asigurari, API Public, Modul Despagubiri]		

Descrierea Schimbării

[Detalierea cererii, inclusiv motivul, ce urmează să se modifice și scopul final.]

Justificare

[Ex: Necesitatea unei noi funcționalități, corectarea unei erori, schimbare de conformitate.]

Impact estimat

- Arie afectată: [infrastructură, baze de date, UI, interfețe externe]
- Impact asupra utilizatorilor: ☐ Da ☐ Nu
- Estimare durată implementare: [hh:mm]
- Necesită downtime? ☐ Da (durata estimată: __) ☐ Nu

Evaluare risc și măsuri de atenuare

[Riscuri identificate și cum vor fi gestionate.]

Plan de Testare

[Tipul testelor ce vor fi realizate (funcționale, regresie, securitate).]

Plan de Rollback

[Cum se revine la versiunea anterioară dacă schimbarea eșuează.]

Resurse necesare

- Echipe implicate:
- Acces/Autorizări speciale:

Aprobare

Rol	Nume	Semnătură	Data
Inițiator			
Change Manager			
Reprezentant Client			
CAB (dacă e cazul)			

Anexa 2: Model Raport Post-Implementare

Raport Implementare	Post-	RFC #[număr]		
Data implementării:	[zz.ll.aaaa hh:mm – hh:mm]			
Responsabil implementare:	[nume, echipă]			
Tip schimbare:	☐ Standard	☐ Normală	☐ Urgentă	

Rezumat Schimbare

[Sumar succint: ce a fost schimbat și de ce.]

Rezultatul implementării

☐ Reușită complete
 ☐ Reușită parțială (cu acțiuni restante)
 ☐ Rollback activat

Probleme întâmpinate

[Listă de erori, blocaje, probleme tehnice întâlnite și cum au fost gestionate.]

Validare post-implementare

- Teste efectuate:
- Confirmare client: ☐ Da ☐ Nu
- Probleme post-go-live: ☐ Da (detalii) ☐ Nu

Lecții învățate / recomandări

[Aspecte de îmbunătățit, sugestii pentru următoarele schimbări.]

Anexa 3: Diagrama procesului de Management al Schimbării

