

MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO 32

IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO		
OBJETIVO	Planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações, e por entregar novas funcionalidades exigidas pelo negócio enquanto protege a integridade dos serviços existentes.	
MANUAL	NÚMERO	32
	NOME	LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO
	VERSÃO	2

VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	
ENTRADA(S)	Autorizações para o planejamento da liberação Pacotes de Serviços Critério para aceitação dos serviços Políticas e padrões
FORNECEDOR(ES)	Processo de Gerenciamento de Mudanças Processo de Gerenciamento de Configuração Dono do serviço
SAÍDA(S)	Serviço novo ou modificado Plano de Liberação e Implantação (PLI) Catálogo de Serviços e BDGC atualizados, refletindo as mudanças no serviço.
CLIENTE(S)	Eleitores Unidades da Secretaria Corregedoria Cartórios Eleitorais



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	
REGULAÇÃO	Resolução CNJ 211/2015 Resolução 370/2021
RECURSO(S)	Sistema de gestão de serviços de TI (OTRS)

CADEIA DE VALOR

POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR	
MACROPROCESSO DE APOIO	Os macroprocessos de apoio garantem o suporte adequado aos processos finalísticos
MACROPROCESSO 10	Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
PROCESSO 10.1	Administração da Infraestrutura de TIC
SUBPROCESSO 10.1.18	Gerenciamento de Liberação e Implantação

GESTOR DO PROCESSO

GESTOR DO PROCESSO	
UNIDADE	A Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN/STI) é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providência necessárias.



PARTICIPANTE(S) DO PROCESSO

PARTICIPANTE(S)	
EQUIPE DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Equipe responsável pela execução de todas as etapas inerentes ao processo.

TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
LIBERAÇÃO	Uma ou mais mudanças em um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo. Uma única liberação pode incluir mudanças de hardware, software, documentação, processos e outros componentes.
IMPLANTAÇÃO	A atividade responsável pela movimentação das mudanças de novos hardwares, softwares, documentação, processo, etc. para o ambiente de produção.
REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)	Pedido formal para realização de uma mudança. Inclui os detalhes da mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico.
PACOTE DE LIBERAÇÃO	Um conjunto de itens de configuração que será construído, testado e implantado ao mesmo tempo, como uma única liberação. Cada pacote de liberação incluirá normalmente uma ou mais unidades de liberação.
SERVIÇO	Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos.



TERMO	DEFINIÇÃO
SUPORTE PARA PERÍODO DE FUNCIONAMENTO EXPERIMENTAL (PFE)	Uma etapa no ciclo de vida de serviço que ocorre no final da implantação e antes que o serviço seja totalmente aceito para operação. Durante o suporte para período de funcionamento experimental, o provedor de serviço revê os principais indicadores de desempenho, os níveis de serviço e os limites de monitoração e pode implementar melhorias para garantir que as metas de serviço possam ser atingidas. O provedor de serviço pode também fornecer recursos adicionais para gerenciamento de incidente e de problema durante este período.
UNIDADE DE LIBERAÇÃO	Componentes de um serviço de TI que são normalmente liberados juntos. Uma unidade de liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma função útil. Por exemplo, uma unidade de liberação pode ser um computador pessoal de mesa, incluindo hardware, software, licenças, documentação, etc. Uma unidade de liberação diferente pode ser o aplicativo de folha de pagamento completo, incluindo procedimentos de operações de TI e treinamento de usuário.

DOCUMENTO(S) DO PROCESSO

DOCUMENTO	NOME	ONDE É ENCONTRADO OU UNIDADE RESPONSÁVEL
D1	Plano de Liberação e Implantação (PLI)	Sistema OTRS

INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO

INDICADOR: ÍNDICE DE FALHAS DECORRENTES DA IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS	
TIPO	Efetividade
O QUE MEDE	O percentual de incidentes causados por erros nos pacotes de liberação ou falhas no processo de liberação.
PARA QUE MEDIR	Avaliar se o planejamento e a execução do processo tem sido bem-sucedidos, e se o processo tem auxiliado, de fato, a proteger o ambiente de produção.
QUEM MEDE	ASPLAN/STI
QUANDO MEDIR	Semestralmente
ONDE MEDIR	OTRS
COMO MEDIR	<p>O quociente entre o número de implantações que apresentaram falhas e o total de implantações realizadas no período, multiplicado por cem.</p> <p>(NICF / TIP) x 100, sendo: NICF = Número de Implantações que apresentaram falha TIP = Total de implantações no semestre</p>
META	No máximo, 5% de implantações com falha

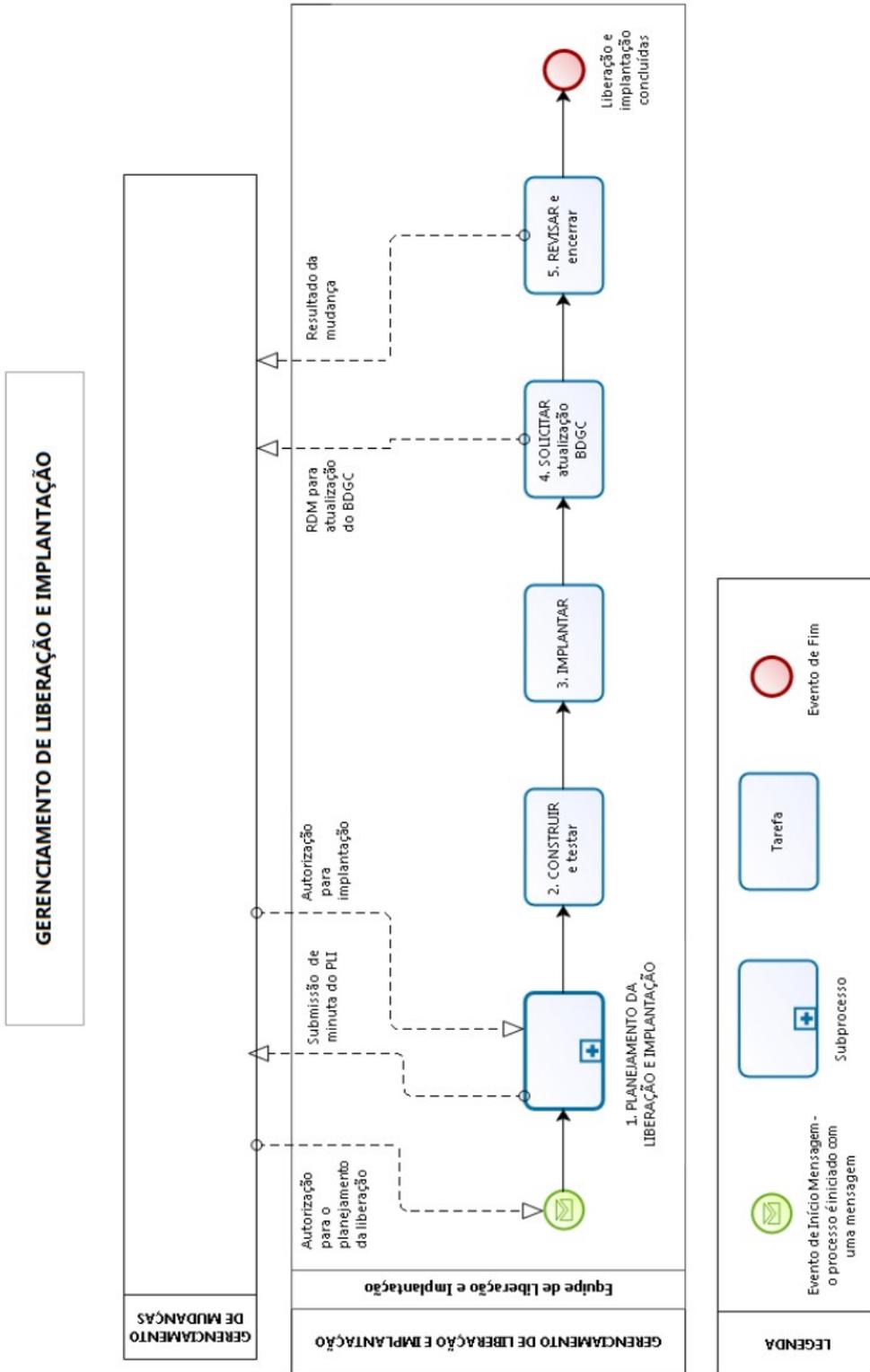
AUTORES DO MANUAL

MANUAL ELABORADO POR	
UNIDADES	ASPLAN-STI - Assessoria de Planejamento e Gestão da Secretaria de Tecnologia da Informação
	SEORG - Seção de Otimização de Processos Organizacionais



SOBRE A VERSÃO

VERSÃO	RESUMO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSÁVEL
1	Versão inicial.	Autores do Manual
2	Revisão do mapeamento do processo e alteração do manual para o novo modelo padrão elaborado pela SEORG.	SEORG





PROCESSOS/ENTIDADES RELACIONADOS

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

DESCRIÇÃO

O Processo de Gerenciamento de Mudanças gerencia a implementação de mudanças no ambiente de tecnologia da informação, incluindo hardware, software, serviços e documentação relacionada, minimizando as interrupções decorrentes dessas alterações e assegurando que os registros de todos os componentes estejam atualizados.



1. PLANEJAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

DESCRIÇÃO

Subprocesso



2. CONSTRUIR e testar

DESCRIÇÃO

Após o recebimento da autorização do CCM, realizar as seguintes atividades, conforme planejado na fase anterior:

- preparar os ambientes de testes e de produção;
- ajustar as configurações de hardware e software;
- construir a Unidade de Liberação e validá-las junto aos planos, antes da realização de testes;
- executar os testes no ambiente apropriado e validar os resultados.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação



3. IMPLANTAR

DESCRIÇÃO

- Transferir o Pacote de Liberação para o ambiente de produção, conforme estabelecido no cronograma, lembrando sempre de comunicar previamente, às partes interessadas, o momento de início dos serviços e a previsão do término.
- Verificar e testar a implantação conforme critérios estabelecidos.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação



4. SOLICITAR atualização BDGC

DESCRIÇÃO

Submeter Requisição de Mudança (RDM) para atualizar o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) com as mudanças efetuadas no ambiente de produção.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação

5. REVISAR e encerrar

DESCRIÇÃO

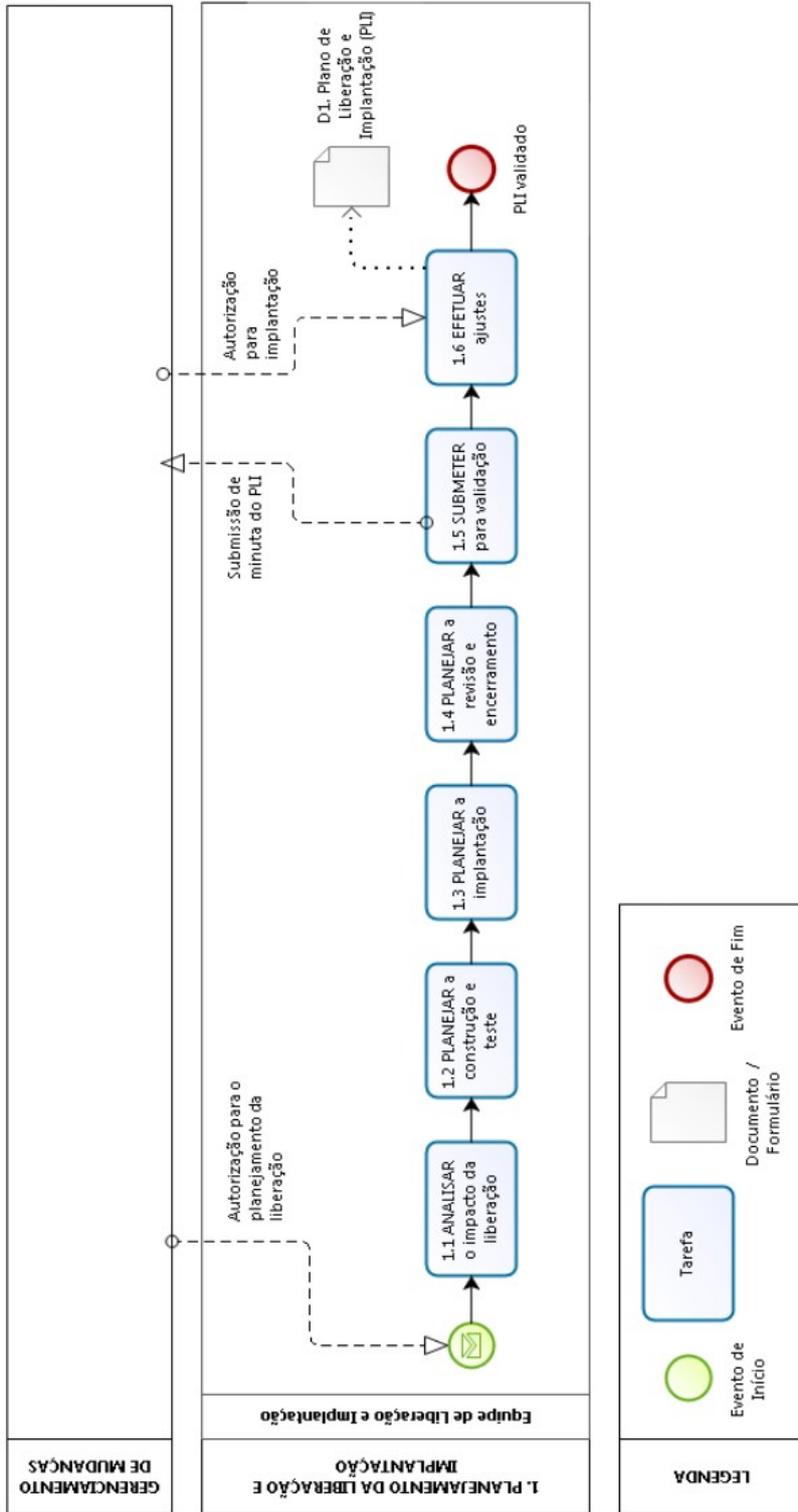
- Revisar todos os aspectos da implantação, comunicando o resultado ao Comitê Consultivo de Mudança (CCM).
- Durante esta atividade toda a documentação necessária precisa ser finalizada, as atividades de transição precisam ser encerradas, os erros e soluções alternativas precisam ser documentados e aceitos, os serviços antigos precisam ser aposentados e os ativos desativados.
- Antes de fechar a fase, também são coletados comentários e lições aprendidas para alimentação do processo de melhoria contínua.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação



1. PLANEJAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO



1. PLANEJAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

1.1 ANALISAR o impacto da liberação

DESCRIÇÃO

Aprofundar as análises técnica e de negócio realizadas no processo de Gerenciamento de Mudanças, observando os seguintes aspectos:

- identificação dos serviços de negócio e técnicos afetados;
- identificação dos usuários finais e partes interessadas;
- identificação das mudanças na arquitetura tecnológica e suas consequências;
- identificação dos recursos (financeiros, pessoal, tecnológico, etc.) necessários para execução do serviço;
- avaliação do impacto na continuidade dos serviços (segurança, capacidade, disponibilidade, etc.).

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação

1.2 PLANEJAR a construção e teste

DESCRIÇÃO

Definir os critérios para construção da liberação e realização de testes visando assegurar o bom funcionamento dos serviços em ambiente de produção, considerando, pelo menos, os seguintes aspectos:

- definição dos procedimentos de construção (build);
- definição dos procedimentos de testes adotado para cada Unidade de Liberação, considerando suas dependências;
- o ambiente necessário para validação e Listas de Verificação (checklists), caso necessário;
- os requisitos de capacidade para construção e teste;
- listas de verificação (checklists), caso necessário;
- o cronograma das ações.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação



1.3 PLANEJAR a implantação

DESCRIÇÃO

Identificar e definir, pelo menos, os seguintes elementos necessários para a implantação da liberação:

- qual a estratégia de implantação adotada para a liberação (em fases, "big bang", push, pull, automatizada, manual);
- formas de comunicação com as partes envolvidas, documentação necessária e treinamento para usuários finais e pessoal de TI (sobretudo integrantes Service Desk);
- definição dos procedimentos necessários para implantação e das Listas de Verificação (checklist) correspondentes;
- requisitos de capacidade para o ambiente de produção;
- definição do Plano de Retorno (rollback);
- definição do cronograma de implantação, considerando os prazos internos das unidades de negócio, dependências externas e prazos legais.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação

1.4 PLANEJAR a revisão e encerramento

DESCRIÇÃO

Definir os critérios de revisão e encerramento do processo:

- como será realizado o Suporte para o Período de Funcionamento Experimental (PFE);
- como serão realizados os testes de aceitação;
- critérios para encerramento do processo.

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação

1.5 SUBMETER para validação

DESCRIÇÃO

Submeter resultado do planejamento para aprovação do CCM (Comitê Consultivo de Mudança).

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação



1.6 EFETUAR ajustes

DESCRIÇÃO

Efetuar ajustes necessários e consolidar o resultado no "Plano de Liberação e Implantação".

EXECUTANTE

Equipe de Liberação e Implantação



D1. Plano de Liberação e Implantação (PLI)

DESCRIÇÃO

D1. Plano de Liberação e Implantação (PLI)

Um modelo padrão para o Plano de Liberação e Implantação (PLI) será criado após a execução de projeto-piloto, que será realizado para validação do processo na ferramenta de gestão de serviços de TI.

Onde é encontrado ou unidade responsável: Sistema OTRS