

MANUAL DO PROCESSO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da Informação e
Comunicação – EGPR-TIC

João Pessoa – 2020
Versão 1.0

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Dr. Wolney de Macedo Cordeiro

Secretário-Geral da Presidência

Iselma Maria de Souza Rodrigues

SETIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Direção

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGGTIC – Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Breno Moreno Luna

Carlos Alberto Araújo Correia Filho

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Equipe de Elaboração e Revisão do Manual

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

Bruno Rafael de Araújo Sales

Carlos Alberto Araújo Correia Filho

Emerson Diego da Costa Araújo

Marcelo Luis Machado Moura

Ewerton Leandro da Costa Araújo

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

SUMÁRIO

Objetivo	4
Propósito do processo	4
Escopo	4
Definições e abreviações	4
Benefícios Esperados	5
Regras Gerais	5
6.1. Diagrama do processo de Liberação e Implantação	5
6.2. Subprocesso de Planejamento da Liberação e Implantação da Mudança	6
6.3. Subprocesso de Construção, Teste e Homologação da Mudança.	8
6.4 Subprocesso de Implantação da Mudança	11
Entradas e saídas	14
7.1. Entradas	14
7.2. Saídas	14
Papéis e responsabilidades	15
Indicadores de desempenho	16
Melhorias futuras	17
Anexo	18

1. Objetivo

O objetivo do presente documento é definir o *Processo de Liberação e Implantação* a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região .

2. Propósito do processo

O *Processo de Liberação e Implantação* tem o propósito de implantar mudanças no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, garantindo a qualidade das mudanças efetuadas.

3. Escopo

Este processo é aplicável a todas as ações técnicas executadas pela SETIC , devendo ser de observação obrigatória por todos os servidores responsáveis pela implantação de mudanças em um ou mais serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. Definições e abreviações

Processo: Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas.

Gerente do processo: Responsável pelos resultados do processo, coleta de indicadores e melhorias.

Liberação: agrupamento de um ou mais itens de configuração, novos ou modificados, implantados no ambiente de produção como resultado de uma mudança.

Implantação: Inserção de uma mudança no ambiente de produção de maneira controlada.

Mudança: adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

Plano de Comunicação: plano que contém as partes interessadas na liberação, como também a forma de comunicação com elas.

Plano de liberação e Implantação: plano que contém o cronograma das atividades para liberação, como também o comunicação com as partes interessadas.

5. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Liberação e Implantação são os seguintes:

- Número menor de erros na implantação de mudanças;
- Maior confiabilidade na implantação de mudanças;
- Melhor acompanhamento e monitoramento na implantação de mudanças;
- Aumento da transparência no processo de implantação.

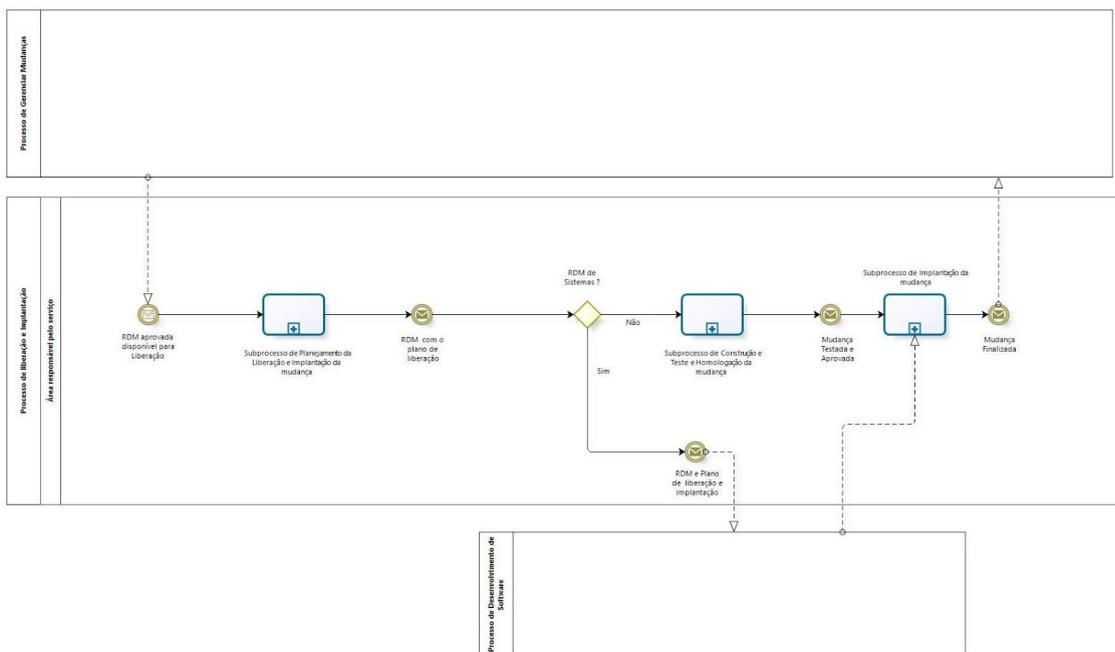
6. Regras Gerais

6.1. Diagrama do processo de Liberação e Implantação

6.1.1 O processo de Liberação e Implantação é composto por três subprocessos:

- Subprocesso de Planejamento da Liberação e Implantação da Mudança;
- Subprocesso da Construção, Teste e Homologação da Mudança;
- Subprocesso de Implantação da Mudança.

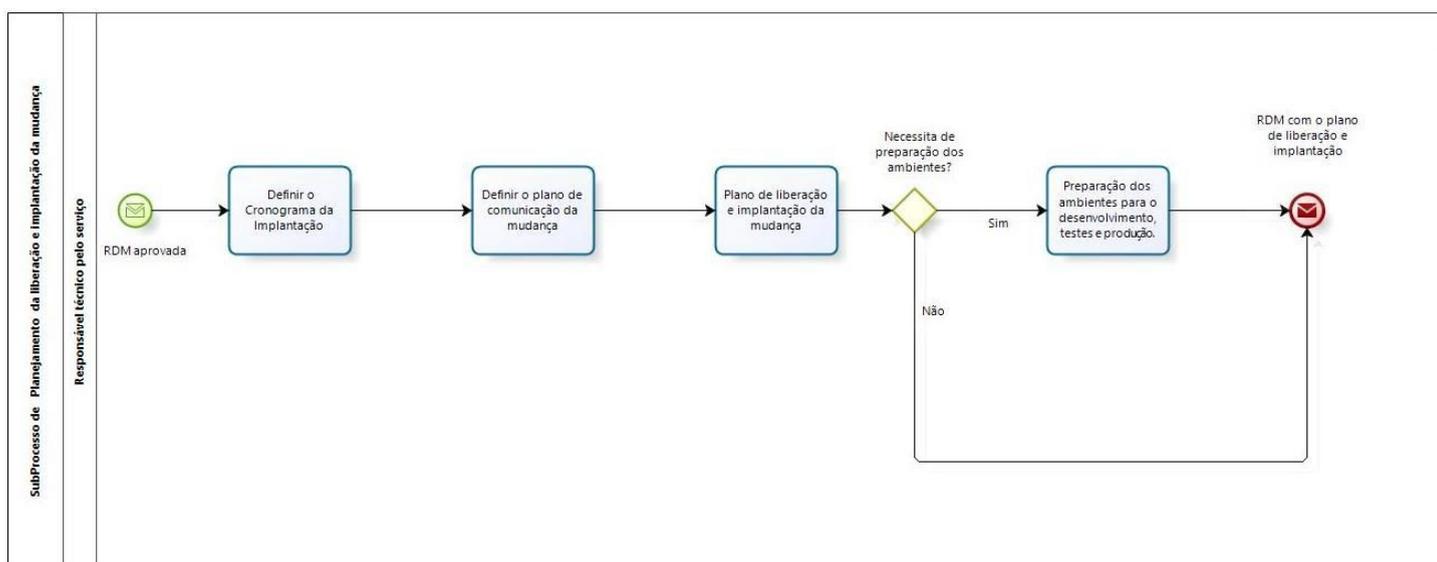
6.1.2 Diagrama do Processo:



6.2. Subprocesso de Planejamento da Liberação e Implantação da Mudança

Subprocesso que determina as atividades necessárias para realizar o planejamento da liberação e implantação de uma mudança no ambiente apropriado, compreende as atividades de definição do cronograma da implantação, definição do plano de comunicação e preparação dos ambientes .

6.2.1 Modelo do Subprocesso



6.2.2 Atividades do Subprocesso

6.2.2.1 Definir o cronograma da implantação

- Objetivo: Definir o cronograma de todas as próximas atividades da mudança desde o plano de comunicação até a entrada em produção.
- Entrada: RDM aprovada;
- Saída : RDM com o cronograma de implantação;
- Descrição: A RDM deve ser expandida para incluir o cronograma de implantação da mudança aprovada. Essa informação poderá constar da própria RDM ou ser inserida num artefato apartado, referenciando a RDM que lhe deu origem.

6.2.2.2 Definir o plano de comunicação da mudança

- Objetivo: Definir quem são os stakeholders(pessoas afetadas) pela mudança, como também a forma de comunicação com eles;
- Entrada: RDM com o cronograma de implantação;
- Saída: RDM com o plano de comunicação
- Descrição: A RDM deve ser expandida para incluir o Plano de Comunicação da mudança aprovada. Essa informação poderá constar da própria RDM ou ser inserida num artefato apartado, referenciando a RDM que lhe deu origem.

6.2.2.3 Definir o plano de liberação e implantação da mudança:

- Objetivo: Elaborar o documento de plano de liberação.
- Entrada: RDM com o cronograma definido e plano de comunicação;
- Saída: RDM com o plano de liberação e implantação que inclui as informações sobre o cronograma e plano de comunicação
- Descrição: Nesta etapa, é elaborado o plano de liberação e implantação, documento que contém as informações presentes no cronograma e no plano de comunicação da mudança. Esse plano pode ser substituído pela consolidação dessas informações na própria RDM.

6.2.2.4 Preparar os ambientes para o desenvolvimento, testes e produção.

- Objetivo: Preparar os ambientes de desenvolvimento, testes funcionais , testes de aceitação e produção
- Entrada: RDM e plano de liberação e implantação.
- Saída: Ambientes de desenvolvimento, testes e produção preparados.

- Descrição: Nesta etapa, se houver necessidade de preparar os ambientes de desenvolvimento, teste e produção, o responsável técnico pelo serviço deverá fazê-lo junto com sua equipe.

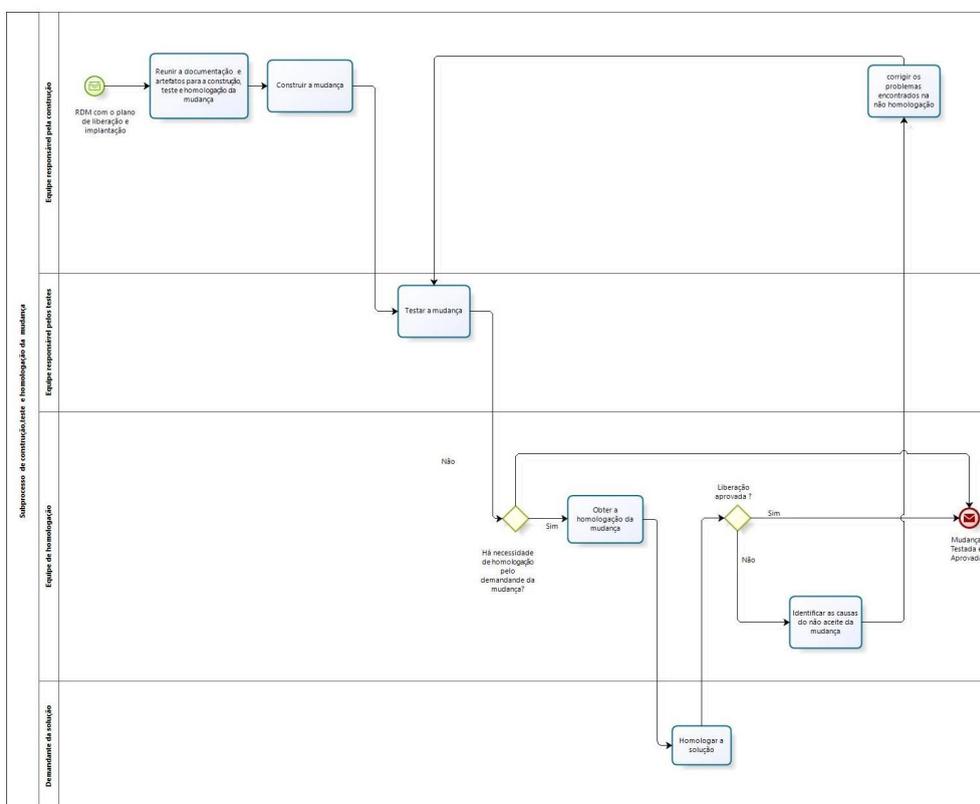
6.2.2.5 RDM com o Plano de Liberação e Implantação

- Objetivo: RDM finalizada com o cronograma da implantação e com o plano de comunicação da mudança aprovada. Esse documento será enviado para o *Subprocesso de Construção e Teste da Liberação* ou para o *Processo de Desenvolvimento de Software*.

6.3. Subprocesso de Construção, Teste e Homologação da Mudança.

Subprocesso que determina as atividades necessárias para realizar a construção, teste e homologação da mudança, compreende as atividades de documentação e os arquivos da construção e do teste, construção e homologação da mudança.

6.3.1 Modelo do Subprocesso



6.3.2 Atividades do Subprocesso

6.3.2.1 Reunir a Documentação e artefatos para a construção, teste e homologação da mudança

- Objetivo: Reunir toda documentação e artefatos necessários para a construção, teste e homologação da RDM, incluindo o plano de liberação e implantação, como também informações de quais configurações serão modificadas.
- Entrada: RDM com o plano de liberação e implantação.
- Saída: RDM e arquivos complementares.

6.3.2.2 Construir a mudança

- Objetivo: Construir a mudança com base nas informações da RDM e documentos de configuração;
- Entrada: RDM documentada e informações de configuração;
- Saída: Liberação construída.

6.3.2.3 Testar a mudança

- Objetivo: Testar a mudança construída;
- Entrada: Mudança Construída;
- Saída: Mudança testada;
- Descrição: O teste deverá ser feito, preferencialmente, por uma equipe que não participou da construção ou desenvolvimento da solução. Além disso, se pertinente, deverá ter um ambiente de testes preparado.

6.3.2.4 Obter a homologação da mudança

- Objetivo: Obter a aprovação do demandante a respeito da mudança.
- Entrada: mudança testada.
- Saída: Solicitação para o demandante aprovar a mudança.
- Descrição: A equipe de homologação deverá entrar em contato com o demandante para ele homologar a solução que foi desenvolvida e está prestes a entrar no ambiente de produção. Além disso, se possível, deve haver um ambiente de homologação para realizar essa atividade.

6.3.2.5 Homologar a solução

- Objetivo: O demandante deve homologar ou não a solução que foi desenvolvida.
- Saída: Mudança homologada ou não, dependendo da avaliação do demandante.
- Descrição: O demandante deverá testar a mudança que foi desenvolvida(construída) e que está prestes a entrar no ambiente de produção.

6.3.2.6 Identificar as causas do não aceite da mudança

- Objetivo: Identificar as causas da não aprovação da mudança construída;
- Entrada: Mudança não aprovada;
- Saída:Listagem das causas da não aprovação da mudança construída;
- Descrição: A equipe de homologação deverá investigar as causas do não aceite por parte do demandante da solução;

6.3.2.7 Corrigir os problemas encontrados na não homologação

- Objetivo: Corrigir os problemas encontrados na mudança.
- Entrada: Listagem dos problemas encontrados.
- Saída: Listagem dos problemas corrigidos e enviados para os testes.

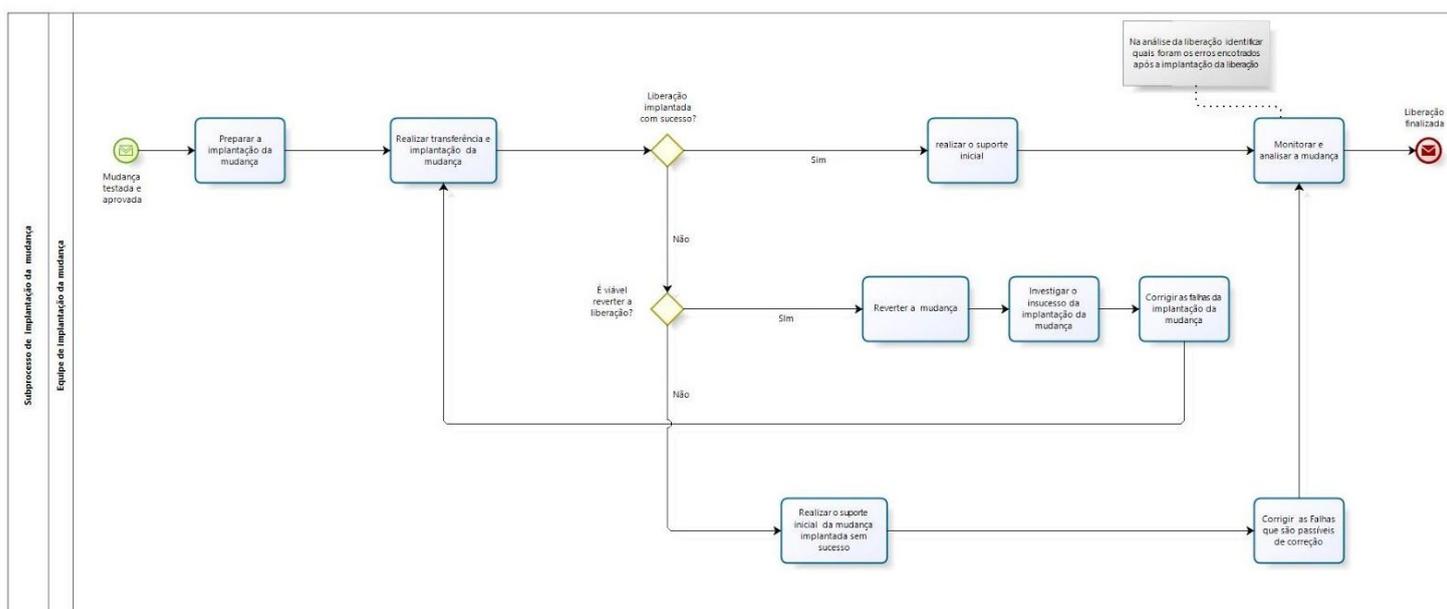
6.3.2.8 Mudança testada e aprovada

- Objetivo: Enviar a mudança testada e aprovada para o subprocesso de implantação.
- Saída: Mudança Testada e aprovada.

6.4 Subprocesso de Implantação da Mudança

Subprocesso que determina as atividades necessárias para realizar a implantação da mudança no ambiente de produção, compreende as atividades de realizar a transferência e a implantação da mudança no ambiente de produção, realizar o suporte inicial aos usuários, reverter a mudança em caso de falhas e de monitorar e analisar a mudança feita, entre outras ações.

6.4.1 Modelo do Subprocesso



6.4.2 Atividades do Subprocesso:

6.4.2.1 Preparar a implantação da mudança

- Objetivo: Preparar o ambiente de produção para receber a mudança, considerando toda a sua documentação e identificação dos papéis e responsabilidades.
- Entrada: Mudança testada e com sua documentação.
- Saída: Ambiente de produção pronto para receber a mudança, documentação atualizada, termo de aceite da liberação e janela de mudança definida;

6.4.2.2 Realizar transferência e implantação da mudança

- Objetivo: Realizar a transferência e implantação da mudança para o ambiente de produção.
- Entrada: Ambiente de produção pronto para receber a mudança, documentação atualizada, termo de aceite da liberação e janela de mudança definida.
- Saída: Mudança transferida e implantada no ambiente de produção
- Descrição: A equipe responsável faz a transferência e implantação para o ambiente de produção. A implantação da mudança deve ser de forma que a integridade do hardware, software e outros componentes seja mantida durante a implantação.

6.4.2.3 Realizar o suporte inicial

- Objetivo: Realizar o suporte inicial aos usuários e controlar a entrada da mudança em produção através do suporte assistido durante o período de estabilização da mudança, caso esta tenha sido implantada com sucesso.

6.4.2.4 Monitorar e analisar a mudança

- Objetivo: Monitorar e analisar o sucesso ou a falha das mudanças ;
- Descrição: O monitoramento deve incluir os incidentes relacionados à mudança no período seguinte à implantação. Além disso, as análises devem incluir avaliações de impacto da liberação no cliente. Os resultados e conclusões derivadas das análises devem ser registrados e suas oportunidades de melhoria identificados. Soma-se isso que essas informações de sucesso ou falha nas liberações devem ser passadas para o processo de mudança. Além disso, verificar se todos os componentes de TIC estão nos seus devidos lugares.

6.4.2.5 Reverter a Mudança

- Objetivo: Reverter a mudança no ambiente de produção em caso de falhas e instabilidades.
- Entrada: Mudança implantada sem sucesso.
- Saída: Mudança revertida no ambiente de produção.
- Descrição: Caso a mudança seja implantada e esteja com mau funcionamento, a equipe responsável deverá ter procedimentos para reverter o estado anterior à mudança.

6.4.2.6 Investigar o insucesso da implantação da mudança

- Objetivo: Investigar as causas do insucesso da implantação da liberação.
- Entrada: Liberação revertida.
- Saída: Causas encontradas no insucesso da liberação.
- Descrição: A equipe responsável deverá investigar o insucesso na implantação da liberação (mudança).

6.4.2.7 Corrigir as falhas da implantação da mudança

- Objetivo: Corrigir as falhas da implantação da mudança.
- Entrada: Causas encontradas no insucesso da liberação da mudança.
- Saída: Falhas da implantação corrigidas.
- Descrição: Nesta atividade, as causas do insucesso da implantação são corrigidas, remetendo-se os ajustes para realizar uma nova implantação.

6.4.2.8 Realizar o suporte Inicial da mudança implantada sem sucesso

- Objetivo: Caso a liberação seja implantada, mas sem sucesso e não tenha possibilidade de reversão, deve-se realizar o suporte inicial aos usuários.

6.4.2.9 Corrigir as Falhas que são passíveis de correção.

- Objetivo: Corrigir as falhas em produção da mudança que não foi implantada com sucesso, mas que não pode ser revertida. Além disso, identificar quais foram os problemas encontrados na liberação e repassar para a atividade de monitoramento e análise da liberação.

6.4.2.8 Mudança Finalizada

- Objetivo: RDM implantada ou com sucesso ou não no ambiente de produção. Informações complementares sobre a RDM serão enviadas para o processo de mudança.

7. Entradas e saídas

O Processo de Liberação e Implantação tem três subprocessos, os quais possuem, em resumo, as seguintes entradas e saídas:

7.1. Entradas

7.1.1 Subprocesso de Planejamento da Liberação e Implantação da mudança:

- RDM aprovada e disponível para liberação.

7.1.2 Subprocesso de Construção, teste e homologação da mudança:

- RDM com o plano de Liberação e implantação.

7.1.3 Subprocesso de Implantação da mudança:

- Mudança testada e aprovada.

7.2. Saídas

7.2.1 Subprocesso de Planejamento da Liberação e Implantação da mudança:

- RDM com o plano de liberação e implantação.

7.2.2 Subprocesso de Construção, teste e homologação da mudança:

- Mudança testada e aprovada.

7.2.3 Subprocesso de Implantação da mudança :

- Mudança finalizada.

8. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Coletar os indicadores do processo; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo.
Responsável Técnico Pelo Serviço	Servidor formalmente designado para ser o responsável técnico pelo serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Definir o cronograma da implantação; • Definir o plano de comunicação da mudança; • Definir o plano de liberação e implantação da mudança; • Preparar ambientes de desenvolvimento, testes e produção.
Equipe responsável pela construção (desenvolvimento) da mudança	Servidores responsáveis pela construção e desenvolvimento da mudança..	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir a documentação e artefatos para a construção, teste e homologação da mudança; • Construir a mudança; • Corrigir os problemas encontrados na não homologação.
Equipe responsável pelos testes	Servidores responsáveis pelos testes da mudança e que não participaram da construção	<ul style="list-style-type: none"> • Testar a mudança
Equipe de Homologação	Servidores responsáveis pela homologação da construção	<ul style="list-style-type: none"> • Obter a homologação da mudança; • Identificar as causas do não aceite da mudança.
Demandante da solução	Servidor que solicitou a mudança.	<ul style="list-style-type: none"> • Homologar a solução.
Equipe de implantação da mudança	Equipe responsável em colocar em produção a mudança que foi homologada	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar a implantação; • Realizar a transferência e implantação da mudança; • Realizar o suporte Inicial;

- Monitorar e analisar a mudança;
- Reverter a mudança;
- Investigar o insucesso da implantação da mudança;
- Corrigir falhas da implantação da mudança;
- Realizar o suporte inicial da mudança implantada sem sucesso;
- Corrigir as Falhas que são passíveis de correção.

9. Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir medem o desempenho do processo de liberação e implantação.

Nome	Percentual de mudanças aplicadas com sucesso em produção
Objetivo	Medir o percentual de mudanças que foram colocadas com sucesso em produção
Fonte	OTRS
Periodicidade	A cada três meses
Regra de cálculo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as mudanças que foram colocadas em produção no período; • Com base no item anterior, identificar as mudanças que tiveram sucesso; • Dividir o valor das mudanças com sucesso pela quantidade total de liberações no período.
Meta	80%

Nome	Percentual de mudanças aplicadas sem sucesso em produção
Objetivo	Medir o percentual de liberações que foram colocadas sem sucesso em produção
Fonte	OTRS
Periodicidade	A cada três meses
Regra de cálculo	

- | | |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• Identificar as mudanças que foram colocadas em produção no período;• Com base no item anterior, identificar as mudanças que não tiveram sucesso;• Dividir o valor das mudanças sem sucesso pela quantidade total de mudanças no período. |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Meta

20%

10. Melhorias futuras

Propõem-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Revisões futuras no processo.

11. Anexo

Formulário de Requisição de Mudança (RdM)

Número/Ano:	
Serviço de TIC:	
Requisitante:	
Data da requisição:	
Tipo de mudança:	<input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Emergencial <input type="checkbox"/> Padrão

Descrição da Mudança
Pedido:
Solução:

Justificativa para a Mudança

Itens de Configuração Envolvidos na Mudança

Riscos	Probabilidade	Impacto	Resultado
Risco			

Cronograma da Mudança
Colocar o cronograma das macroatividades da mudança;

Plano de comunicação da mudança

- Quem será afetado pela mudança (usuários, setores)
- Forma de comunicação aos afetados pela mudança;
- Janela de mudança;

Alternativas propostas

Plano de retorno (rollback)

Aprovado/Rejeitado:

Data da Aprovação/Rejeição: