

Processo de liberação e Implantação

SUMÁRIO

1.	Descrição	2
2.	Objetivo	2
3.	Público alvo	2
4.	Escopo	2
5.	Não escopo	2
6.	Documentos de referência	2
7.	CONCEITOS E DEFINIÇÕES	2
8.	Status - Ciclo de vida da liberação	3
9.	Políticas do Processo	3
9.1.	POLÍTICA Nº 1 – LIBERAÇÕES PLANEJADAS	3
9.2.	POLÍTICA Nº 2 – PACOTE DE LIBERAÇÃO IMPLANTADO	4
9.3.	POLÍTICA Nº 3 – IMPACTO DA LIBERAÇÃO	4
9.4.	POLÍTICA Nº 4 – LIBERAÇÕES AVALIADAS/VERIFICADAS	4
10.	Papéis e Responsabilidades DO PROCESSO	4
11.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)	7
12.	MACROFLUXO DO PROCESSO	8
13.	ATIVIDADES DO PROCESSO	10
14.	INDICADORES DE DESEMPENHO	13
15.	PRAZO DE REVISÃO	13
16.	RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO	13
17.	VIGÊNCIA	13

Processo de liberação e Implantação

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO PARA OS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. DESCRIÇÃO

Este documento apresenta os objetivos, políticas, regras, atividades, agentes de processo, interfaces, responsabilidades e demais aspectos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação em vigor na Secretaria de Tecnologia da Informação–STI do Conselho da Justiça Federal.

2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer o Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação determinando as ações necessárias para planejar, controlar e implementar software/hardware de versão avaliada e autorizada, visando suportar as expectativas de liberação e implantação do negócio, alinhado as melhores práticas do Gerenciamento de Serviços de TI – ITIL.

O principal propósito do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TI no ciclo de vida da ITIL é planejar, programar e controlar, a construção, teste e implantação de liberações e entregar a nova funcionalidade requerida pelo negócio enquanto protege a integridade dos serviços existentes.

3. PÚBLICO ALVO

Servidores da STI, Gestores de Sistemas de Informação, prestadores de serviço e estagiários da STI/CJF

4. ESCOPO

O escopo do Processo de Liberação e Implantação de Serviços de TI inicialmente está voltado para Sistemas de informação com posterior implementação completa

5. NÃO ESCOPO

Não é parte do escopo inicial do Processo de Liberação e Implantação de Serviços de TI as atividades relacionadas à infraestrutura de TI.

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- *ITIL® Service Transition – 2011 Edition;*
- Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do CJF – PETI;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação do CJF – PDTI;
- Processo de Desenvolvimento e Sustentação da área de desenvolvimento;

7. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Sistema de Informação: trata de um Sistema automatizado (usando recursos de tecnologia em computadores), que abrange métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário.

Processo de Liberação e Implantação: processo que controla as versões e instalações de software, do ambiente de homologação e depois para o ambiente de produção se Sistemas de Informação do CJF. Não é responsável pelo desenvolvimento em si da mudança, mas sim pela sua liberação;

Requisição de Mudança (RDM): É a formalização do pedido de execução de uma mudança;

Processo de liberação e Implantação

Requisição de Liberação e Implantação (RLI): É a formalização do pedido de execução de uma liberação e implantação.

Liberação: Conjunto de hardware, software, documentação, processos e quaisquer componentes dos serviços que será implementado através de RDM aprovadas. Uma liberação pode ser constituída de várias unidades;

Unidade de Liberação: É o conjunto de componentes que são implementados em uma única RDM aprovada.

Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD): Estrutura de armazenamento para hospedagem dos softwares que serão liberados e implantados. A BMD é o único local aceitável onde softwares podem ser utilizados durante liberações e implantações.

Plano de Remediação: É o conjunto de atividades que deverá ser executado caso a implantação falhe. Seu objetivo é restaurar os itens de configuração ao seu estado anterior ou a um estado funcional;

8. STATUS - CICLO DE VIDA DA LIBERAÇÃO

Os seguintes status são assumidos por uma liberação durante seu ciclo de vida:

- 8.1.** Planejada: Toda liberação ao ser criada no Sistema de Gerenciamento de Serviço, recebe esse status, indicando que a sua implantação está em planejamento.
- 8.2.** Homologada: O processo de homologação foi concluído, a liberação foi implantada em ambiente de homologação e os testes foram realizados com sucesso.
- 8.3.** Implantada: A liberação foi implantada em ambiente de homologação ou produção e já está disponível ou em uso pelos clientes e usuários.
- 8.4.** Encerrada: O suporte pós-implantação (validação) foi concluído, o conhecimento foi repassado através de treinamentos e as novas funcionalidades, serviços ou sistemas já estão completamente em produção.

9. POLÍTICAS DO PROCESSO

As Políticas de Gerenciamento de Liberação e Implantação devem apoiar a STI, direcionando as intenções e/ou expectativas de como orientar na interface com os processos de Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços TI como também os recursos da equipe a fazer a tomada de decisão alinhada com os objetivos.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação no âmbito da STI/CJF:

9.1. POLÍTICA Nº 1 – LIBERAÇÕES PLANEJADAS

A obrigatoriedade de planejamento da liberação é determinante para qualidade da entrega. As liberações devem ser planejadas para que se identifique o escopo, riscos, partes interessadas, recursos para executar as atividades de liberação e definir a abordagem de trabalho que deverá ser executada para liberar os pacotes de serviços.

9.1.1. Benefícios

- Permitir aos operadores da implantação, a execução de um plano segundo indicações específicas.

9.1.2. Razão

- Garantir visibilidade para estabelecer o planejamento das ações sequenciadas.

Processo de liberação e Implantação

9.2. POLÍTICA Nº 2 – PACOTE DE LIBERAÇÃO IMPLANTADO

A Implantação de um pacote de liberação, reduzirá ao mínimo possível os casos de indisponibilidade. Feita em etapas e de maneira assertiva, oferecerá menos riscos para a disponibilidade de dados e serviços, o que impede que a descontinuidade do serviço e o negócio atrelado a ele. Esse cuidado também atua de maneira a realizar a liberação e implantação de maneira integrada e correta. Isso evita falhas no sistema, assim como possíveis incompatibilidades que levem a erros.

9.2.1. Benefícios

- Se o pacote implantado acontece de maneira planejada, a disponibilidade é favorecida.

9.2.2. Razão

- Novos ou evolução dos Sistemas de Informação com novas funcionalidades disponíveis dentro do prazo planejado.

9.3. POLÍTICA Nº 3 – IMPACTO DA LIBERAÇÃO

A execução do serviço não é feita pensando-se apenas no setor de TI em si, mas também em todo o Órgão. Como nessa gestão são recebidas avaliações de todos os impactos da mudança, é mais fácil compreender como acontecem efeitos em cadeia no Órgão e como uma alteração no setor de TI causará modificações em etapas igualmente importantes. Isso permite um alinhamento estratégico do setor de TI com os objetivos do gestor do negócio afetado, já que é possível selecionar mudanças que afetem a cadeia produtiva positivamente ou como o esperado pela gestão da empresa como um todo.

9.3.1. Benefícios

- Maior produtividade nas atividades da STI e do serviço objeto da liberação.

9.3.2. Razão

- Menos fatores de interrupção e maior velocidade na implementação de um pacote de liberação.

9.4. POLÍTICA Nº 4 – LIBERAÇÕES AVALIADAS/VERIFICADAS

No setor de TI, Liberações e implantação de serviços acontecem praticamente a todo instante. Isso significa que o Órgão precisa estar preparado para absorver todas essas necessidades e implementá-las tão logo quanto possível ou necessário. Sem a verificação das implantações, fica difícil entender quais os impactos de uma mudança ou qual o melhor jeito de fazê-la, tornando o processo mais demorado. Isso aumenta a assertividade e eventualmente diminui os custos (diretos e indiretos), já que o negócio atendido pelo serviço implantado tem menos erros e menos dificuldades na realização do processo.

9.4.1. Benefícios

- Maior assertividade na disponibilidade dos serviços para o gestor de negócio.

9.4.2. Razão

- Menos fatores de interrupção e maior velocidade na implementação de um pacote de liberação.

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

10.1. Gerente do Processo

Processo de liberação e Implantação

Chefe da Seção de Suporte à engenharia de Software

10.1.1. Perfil

- Profissional com perfil de gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo.
- Responsabilizar pelo planejamento, desenho, construção e testes necessários para a criação do pacote de liberação.
- Sugere-se que esse papel seja exercido por Servidor Público.

10.1.2. Objetivos

- Coordenar e manter a atualização e performance do processo, alinhados à necessidade do negócio da STI/CJF.
- Garantir a sustentabilidade do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação.

10.1.3. Atividades

- Promover ações de melhoria no processo;
- Reportar sobre os resultados do processo;
- Prover os recursos para o funcionamento do processo e identificar atividades ou etapas do processo que estão interferindo na velocidade exigida pelo negócio e propor melhorias;
- Representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores.
- Planejar liberação;
- Autorizar liberação;
- Validar o serviço;
- Informar partes interessadas.

10.1.4. Responsabilidades

- Promover o uso do processo dentro da STI/CJF;
- Garantir que um Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação seja adequado para o propósito;
- Deliberar sobre a visão e os objetivos de negócio do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Deliberar sobre a alocação de recursos no Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;

10.2. Analistas do processo

10.2.1. Perfil

- Profissional técnico, com a responsabilidade de subsidiar o gerente com informações necessárias para estabelecer a configuração final da liberação.

10.2.2. Objetivo

- Montar e entregar o pacote de liberação;
- Coordenar a execução de liberações autorizadas;

10.2.3. Macro Atividades

- Revisar planejamento de liberação;
- Montar pacotes de liberação;
- Indicar e registrar riscos atrelados à liberação.

Processo de liberação e Implantação

- Auxiliar o gerente do processo no planejamento e registro das atividades que se façam necessárias.

10.2.4. Responsabilidades

- Revisar e alinhar a liberação conforme RDM.

10.3. Analista de Avaliação

10.3.1. Perfil

Profissional técnico, com conhecimento da arquitetura implementada no Órgão para atuar na validação da implantação do pacote de liberação

10.3.2. Objetivos

- Assegurar que a implantação ocorreu sem erro operacional e está disponível para uso.

10.3.3. Macro Atividades

- Executar as atividades presentes no plano de liberação quanto aos quesitos de validação;
- Quando necessário executar “rollback” conforme estabelecido no plano de liberação;
- Fornecer resposta(s) necessária(s) para análise dos efeitos da mudança.

10.3.4. Responsabilidades

- Assegurar a correta disponibilidade operacional do serviço implantado.

Processo de liberação e Implantação

11. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

A matriz *RACI* abaixo documenta a relação existente entre as atividades e os papéis do processo:

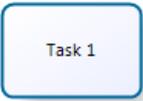
ATIVIDADES	PAPEIS			
	GERENTE DO PROCESSO	ANALISTA DO PROCESSO	ANALISTA DE AVALIAÇÃO	
1.0 Planejar Liberação	A/I/C	R	C	
1.1 Autorizar Liberação	A/R	I	I	
1.2 Validar o serviço	A/I/C	R	I	
1.3 Informar partes interessadas	I	A	I	
2.0 Revisar liberação	C	A/R	I	
2.1 Validar ambiente	C	A/R	I	
2.2 Implantar pacote	C/I	A/R	I	
3.0 Revisar implantação	I	C	A/R	

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

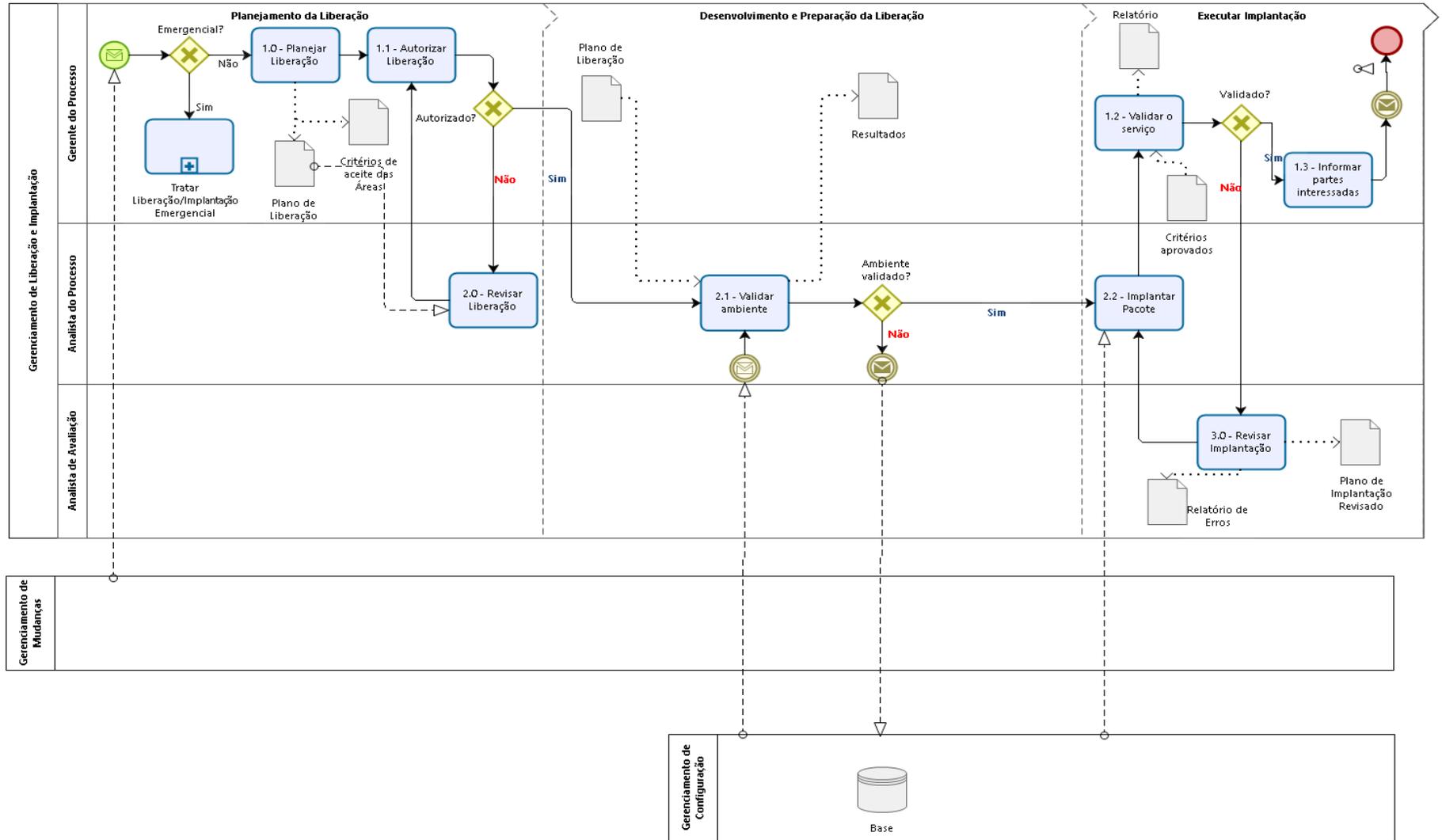
Processo de liberação e Implantação

12. MACROFLUXO DO PROCESSO

A matriz a seguir documenta em linhas gerais os elementos utilizados para o mapeamento do processo:

ELEMENTO	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
Atividade		<ul style="list-style-type: none"> Representam atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executadas; Consumem recursos, exigem gerenciamento, tempo e atenção.
Evento		<ul style="list-style-type: none"> Ativam funções/atividades; São ativados por resultado das funções/atividades; Representam os estados e/ou marcos que o processo alcança; Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade; Não consome tempo nem recursos por si só.
Interface com outros processos		<ul style="list-style-type: none"> Servem para indicar a ligação entre dois processos; Devem ser usadas para processos do mesmo nível.
Início e fim do processo		<ul style="list-style-type: none"> Marca o início ou o fim do processo.
Decisão		<ul style="list-style-type: none"> Determina um momento de tomada de decisão; Muda a sequência de acontecimentos do processo.

Processo de liberação e Implantação



Processo de liberação e Implantação

13. ATIVIDADES DO PROCESSO

13.1.1. Planejar Liberação

ID:	1.0
Objetivo:	Elaborar o planejamento da liberação.
Início:	RDM aprovada.
Entradas:	RDM aprovada.
Saídas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de liberação criado e solicitação de autorização. ▪ Critérios aprovados (os critérios serão criados por unidade de negócio: segurança, sac, infra, gestor do sistema)
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obter template para realizar o planejamento da liberação; ▪ Caso necessário, promover reunião de alinhamento; ▪ Preencher o artefato de planejamento de liberação conforme escopo da RDM e PDS (Pacote de Desenho de Serviço); ▪ Solicitar autorização do gerente do processo.
Resultado da Atividade:	Liberação planejada.

13.1.2. Autorizar Liberação

ID:	1.1
Objetivo:	Autorizar a liberação.
Início:	Após o planejamento da liberação.
Entradas:	Plano de liberação criado e solicitação de autorização
Saídas:	Liberação autorizada ou não autorizada.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorizar a construção da liberação; ▪ Solicitar a revisão do plano de liberação.
Resultado da Atividade:	Liberação autorizada ou não autorizada.

13.1.3. Validar o serviço

ID:	1.2
Objetivo:	Realizar a validação do serviço.
Início:	Após a implantação do pacote.

Processo de liberação e Implantação

Entradas:	Pacote de serviço implantado.
Saídas:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relatório de erros ▪ Critérios aprovados (os critérios serão criados por unidade de negócio: segurança, sac, infra, gestor do sistema)
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Validar o serviço após a implantação de acordo com os critérios de aprovação.
Resultado da Atividade:	Relatório de validação de serviço.

13.1.4. Informar as partes interessadas

ID:	1.3
Objetivo:	Informar as partes interessadas sobre a implantação.
Início:	Após o serviço validado.
Entradas:	Relatório de erros ou evidências de sucesso.
Saídas:	Comunicar Partes Interessadas.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informar as partes interessadas.
Resultado da Atividade:	Comunicação efetivada.

13.1.5. Revisar Liberação

ID:	2.0
Objetivo:	Reavaliar o plano de liberação.
Início:	Após o plano de liberação não autorizado.
Entradas:	Plano de liberação não autorizado.
Saídas:	Plano de liberação revisado.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisar o plano de liberação conforme o escopo da RDM e PDS.
Resultado da Atividade:	Plano de liberação revisado.

Processo de liberação e Implantação

13.1.6. Validar ambiente

ID:	2.1
Objetivo:	Realizar a validação do ambiente. Testar o ambiente e conferir se o ambiente está de acordo com os requisitos do pacote.
Início:	Após o plano de liberação autorizado.
Entradas:	Plano de liberação autorizado.
Saídas:	Ambiente validado ou não validado.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar a arquitetura do ambiente de acordo com o manual de implantação do pacote; ▪ Pesquisar os itens de configuração no BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração); ▪ Caso necessário, solicitar a criação do ambiente.
Resultado da Atividade:	Ambiente validado.

13.1.7. Implantar pacote

ID:	2.2
Objetivo:	Implantar pacote.
Início:	Após a validação do ambiente.
Entradas:	Pacote de serviço (Build).
Saídas:	Pacote de serviço disponível para validação.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar a instalação do pacote de serviço no ambiente de acordo com o roteiro.
Resultado da Atividade:	Pacote implantado.

13.1.8. Revisar implantação

ID:	3.0
Objetivo:	Avaliar as inconsistências encontradas na implantação.
Início:	Após planejar e preparar pacote para implantação.
Entradas:	Plano de implantação.

Processo de liberação e Implantação

Saídas:	Relatório erros/evidências de sucesso.
Descrição das tarefas e fluxos de informação:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corrigir inconsistências; ▪ Verificar e relatar problemas identificados; ▪ Caso necessário, executar contingência do plano de implantação.
Resultado da Atividade:	Relatórios de erros. Plano de implantação revisado.

14. INDICADORES DE DESEMPENHO

Um indicador desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação.

Abaixo estão relacionados os indicadores iniciais para o Processo de Liberação e Implantação de Serviços de TI:

Indicador		Descrição	Fórmula	Benefício	Temporalidade
Controle	Quantidade de liberações implantadas.	Quantidade de liberações que foram implantadas em produção.	Total de liberações implantadas em produção no período, conforme temporalidade solicitada.	Medir o esforço das liberações em produção.	Conforme necessidade do CJF.
	Quantidade de pacotes interrompidos na liberação.	Quantidade de pacotes interrompidos no ciclo de liberação.	Total de Liberações interrompidas que não chegaram ao ambiente de produção no período, conforme temporalidade solicitada.	Identificar o total de liberações interrompidas no ciclo de vida de serviço.	Conforme necessidade do CJF.

15. PRAZO DE REVISÃO

Este documento deve ser revisado quando necessário, a partir da data de sua publicação, ou sempre que por força de leis e regulamentos, e adaptação às necessidades de TI e de negócio.

16. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

A Área de Governança é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deve ser registrada em nova versão e estar sob controle do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação.

17. VIGÊNCIA

Este documento entra em vigor na data de sua publicação.