

ANEXO II - PORTARIA N.º 199/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC

VERSÃO 1.0

Natal
Setembro/2019

APRESENTAÇÃO

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC tem como objetivo planejar, programar e controlar a construção, testes e implantação de liberações e entregar a nova funcionalidade solicitada na Requisição de Mudança, protegendo a integridade dos serviços existentes.

Esta fase tem início com a autorização do Gerenciamento de Mudança de TIC para implantar o pacote de liberação e termina com a implantação da mudança e entrega para as funções de operação do serviço para o início do suporte durante o ciclo de vida. Destaca-se que pode haver várias fases de implantação separadas para cada liberação, dependendo das opções de implantação;

Este processo tem os seguintes objetivos específicos:

1. Estabelecer planos de liberações alinhados com os projetos de mudança do usuário e da Instituição;
2. Construir, instalar, testar e distribuir pacotes de liberação;
3. Garantir que os serviços novos ou modificados possam atender aos acordos de níveis de serviços;
4. Garantir que a transferência de conhecimento ocorra para usuários e equipe operacional;
5. Minimizar os impactos não previstos da implantação na produção, operação e suporte da organização.

CONTROLE DE VERSÕES

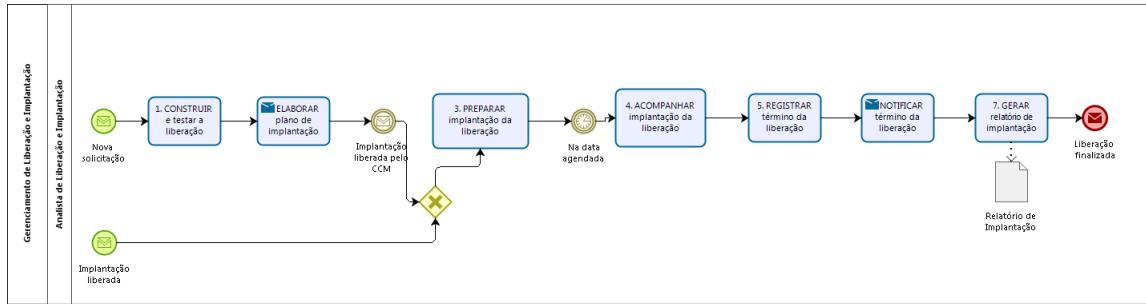
QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 09/2019
Elaboração	Seção de Suporte Presencial/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
109.09.2019	1.0	Versão inicial	Carlos André de Azevedo Moura

Índice

1	PROCESSO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC.....	5
1.1	GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC.....	6
1.1.1	Elementos do processo.....	6
1.1.1.1	CONSTRUIR e testar a liberação.....	6
1.1.1.2	ELABORAR plano de implantação.....	6
1.1.1.3	PREPARAR implantação da mudança/liberação.....	7
1.1.1.4	ACOMPANHAR implantação da mudança/liberação.....	7
1.1.1.5	REGISTRAR término da liberação.....	8
1.1.1.6	NOTIFICAR término da liberação.....	8
1.1.1.7	GERAR relatório de implantação.....	8
2	RECURSOS.....	9
2.1	ANALISTA DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO (FUNÇÃO).....	9

1 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC



1.1 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 CONSTRUIR e testar a liberação

Descrição

Nesta fase do processo, são realizados os testes necessários para construir o pacote de liberação, buscando antecipar possíveis problemas na implantação e reduzir os transtornos com a mudança. Todas as unidades de liberação devem ser testadas.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

1.1.1.2 ELABORAR plano de implantação

Descrição

Objetivando o planejamento da implantação da liberação, realiza-se nesta etapa o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto com as áreas envolvidas, gerando um plano de liberação, o qual deve conter:

- Escopo e conteúdo da liberação;
- Avaliação e risco;
- Partes interessadas e áreas afetadas;
- Equipe responsável pela liberação e implantação;
- Agenda de implantação;
- Estratégia da liberação e implantação;
- Recursos necessários;
- Itens de Configuração associados/impactados;
- Plano de retorno.

Deve-se observar que uma mudança poderá ser implementada em uma ou mais liberações, bem como uma liberação poderá contemplar uma ou mais mudanças.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

1.1.1.3 PREPARAR implantação da mudança/liberação

Descrição

Após aprovação da mudança no processo de Gerenciamento de Mudanças, inicia-se a fase de preparação e comunicação da liberação, devendo:

- Identificar quem irá executar as atividades previstas;
- Providenciar a realização de treinamentos às equipes da central de serviços e aos setores de suporte que receberão os serviços novos ou modificados;
- Providenciar a construção dos pacotes de liberação, respectivos testes e homologação.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

1.1.1.4 ACOMPANHAR implantação da mudança/liberação

Descrição

Nessa etapa, o Analista de Liberação e Implantação coordena a execução das atividades, devendo:

- Decidir por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando for o caso;
- Aplicar plano de retorno, se necessário;
- Realizar alterações ou ajustes em algumas atividades, quando necessário;
- Realizar verificação e testes.

Nas situações em que ocorrer desvios na execução da mudança/liberação que possam impactar no alcance do objetivo da mudança ou gerar impacto para o serviço, o analista de liberação deve acionar o escalonamento.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

1.1.1.5 REGISTRAR término da liberação

Descrição

Ao término da implantação, deverá ser registrado o fechamento técnico, constatando a finalização da implantação.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

1.1.1.6 NOTIFICAR término da liberação

Descrição

Após o fechamento técnico da mudança/liberação, o gerente de Liberação e Implantação deve notificar as partes interessadas, informando o término da mudança/liberação.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

1.1.1.7 GERAR relatório de implantação

Descrição

Após a finalização do processo, com a mudança/liberação implantada, o Analista de Liberação e Implantação deverá registrar, de forma detalhada as informações mais relevantes a respeito da implantação realizada, para construção do relatório de implantação, no qual deverá atender aos seguintes aspectos:

- Descrição detalhada sobre a construção e realização dos testes;
- Registrar se os objetivos pretendidos com a mudança/liberação foram alcançados;
- Registrar se a implantação da mudança/liberação ocorreu conforme planejado (caso necessário);
- Relatar sobre a efetivação da mudança/liberação (com ou sem sucesso);
- Registrar modificações no plano inicial, quando for o caso;
- Descrever as dificuldades encontradas.

Após a construção do relatório, o fluxo deverá seguir para o processo de Gerenciamento de Mudanças.

Executante

Analista de Liberação e Implantação.

2 RECURSOS

2.1 ANALISTA DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO (FUNÇÃO)

Descrição

É o responsável formalmente designado com o objetivo de gerenciar operacionalmente as atividades do processo, devendo implantar liberações no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, garantir a integração/comunicação com outros processos, produzir relatórios gerenciais e executar a liberação e implantação do processo, de modo a assegurar a qualidade das implantações e a entrega de valor dos serviços de TIC esperada pela Instituição.