



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Gerenciamento de Liberação e Implantação

Vitória - 2024



PRESIDÊNCIA

Des. Samuel Meira Brasil Jr.

VICE PRESIDÊNCIA

Des. Namy Carlos de Souza Filho

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Des. Willian Silva

SUPERVISÃO

Marcelo Tavares de Albuquerque – Secretário Geral

COORDENAÇÃO

Marcianne Ribeiro Antunes Lima – Secretária de Tecnologia de Informação

COLABORAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

Coordenadoria de Desenvolvimento

APROVAÇÃO

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC)



Gerenciamento de Liberação e Implantação

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES:

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	22/06/2024	Versão Inicial	Havirdan Araujo



SUMÁRIO

1. Introdução e Objetivos do Documento.....	5
2. Objetivos do Processo.....	5
3. Benefícios Esperados.....	5
4. Definições.....	5
5. Políticas do Processos.....	5
6. Papéis e Responsabilidades.....	22
7. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI).....	25
8. Fluxo do Processo.....	27
9. Atividades do Processo.....	27
10. Instrução de trabalho.....	41
11. Indicadores de Desempenho do Processo.....	50
12. Índice de Maturidade do Processo.....	51



1. Introdução e Objetivos do Documento

Este documento tem como objetivo estabelecer as características do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

2. Objetivo do Processo

Implantar liberações em ambiente produtivo, entregando os requisitos de negócio que foram projetados e construídos e garantindo o atendimento dos requisitos técnicos e operacionais

3. Benefícios Esperados

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Liberação no âmbito do TJES:

- Redução do risco de incidentes e problemas relacionados com a transição de liberações para a operação.
- Melhor controle no atendimento dos requisitos técnicos e operacionais.
- Normatização sobre os procedimentos de avaliação das liberações para todos os ambientes operacionais

4. Definições

Liberação: Uma ou mais mudanças e requisições sobre um serviço de TI que são implementadas para atender a uma demanda técnica ou de negócio.

Mudança: Adição, alteração ou remoção de componentes dos serviços, bem como intervenções em ambiente operacional de TI que precisam ser gerenciadas.

Solicitação de mudança (SM): É a formalização do pedido de execução de uma mudança.
Unidade de Liberação: É o conjunto de um ou mais itens de configuração ou componentes que devem ser liberados ao mesmo tempo.

Pacote de Liberação: É o conjunto de unidades de liberação que compõe uma liberação e a sua documentação;

Biblioteca de Mídia Definitiva (BDM): Ponto de armazenamento de todos os softwares autorizados a serem utilizados em liberações.

5. Políticas do Processo



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

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

Política 01: Escopo da liberação	
Descrição	<p>As liberações e mudanças são executadas com o objetivo de atender a uma determinada necessidade técnica ou de negócio. Contudo, a implantação de uma liberação costuma ser mais longa, complexa e por isto, exigir um controle maior sobre o planejamento, preparação, avaliação e a execução que uma mudança. Em muitos casos, uma liberação pode ser vista como um projeto implantado por meio de diversas mudanças e outras requisições.</p> <p>Assim, este processo é mais adequado para tratar demandas complexas, de alto impacto nos processos de negócio ou com risco considerado muito elevado.</p> <p>Por esta razão, liberações devem ser conduzidas nos casos citados nesta política</p>
Razão	Delimitar claramente o escopo do processo, habilitando a condução adequada de demandas complexas.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Dar o tratamento adequado para demandas complexas, de alto impacto ao negócio ou de alto risco.• Evitar que demandas mais simples passem por controles e avaliações desnecessárias.• Uniformizar o conhecimento sobre as diferenças entre liberações e mudanças.
<p>As demandas listadas abaixo devem ser tratadas dentro do processo de Gerenciamento de Liberação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Implantação de projetos de novos serviços ou novas funcionalidades.• Retirada de serviços de produção.• Implantação de melhorias ou correções que requeiram avaliações ou preparação antes de sua disponibilização em ambiente de produção.	



Política 02: A liberação é implantada através de solicitações de mudança e requisições de serviço

<p>Descrição</p>	<p>Mudanças são procedimentos técnicos planejados, autorizados e executados de maneira controlada. Elas possuem objetivo único e produzem resultados relacionados.</p> <p>Estas características são muito úteis para as liberações. As suas ações de implantação que produzem impactos em ambiente produtivo, são executadas da mesma maneira.</p> <p>Além disso, o processo de Gerenciamento de Mudança possui controles para a atualização de itens de configuração, documentação e procedimentos técnicos já definidos.</p> <p>Desta forma, para tornar o processo mais eficiente e simples, o registro, aprovação, autorização e execução das atividades técnicas de uma liberação que possuem as mesmas características de uma mudança, devem ser implementadas através de uma Solicitação de Mudança, seguindo as normas e as diretrizes do processo de Gerenciamento da Mudança.</p> <p>Já as demais atividades, podem ser requisitadas e executadas através de requisições de serviço</p>
<p>Razão</p>	<p>Evitar a sobreposição e a redundância de atividades, diretrizes e recursos entre os processos de Gerenciamento de Mudança, o Gerenciamento de Liberação e o Cumprimento de Requisição, estabelecendo a relação entre os processos.</p>
<p>Benefícios</p>	<ul style="list-style-type: none">• Maior eficiência na execução do processo.• Simplificar e fortalecer o processo pela reutilização de mecanismos e políticas do Gerenciamento de Mudança.• Dar previsibilidade e controle pela utilização de requisições de serviço categorizadas e associadas com Acordos de Nível de Serviço e Acordos de Nível Operacional
<p>O registro da Solicitação de Mudança de uma liberação segue os critérios e as políticas do processo de Gerenciamento de Mudança, com uma particularidade: O seu registro deve anotar, no atributo de origem da mudança, o valor Liberação.</p> <p>Isto permitirá diferenciar as solicitações de mudança relacionadas com liberações das demais e assim aplicar os critérios adicionais de controle e gerenciamento.</p> <p>Se as ações executadas alterarem os procedimentos de monitoração, backup ou então documentações, esta situação deve ser sinalizada no registro da Solicitação de Mudança.</p>	

**Política 03: Avaliação da liberação**

Descrição	<p>Naturalmente, quando algo novo é projetado e construído ou então modificado, precisa ser verificado antes de ser usado.</p> <p>Assim, é preciso confirmar que a liberação a ser feita, atende aos requisitos técnicos e de negócio. Se tudo foi feito corretamente, se não possui defeitos e que funciona adequadamente.</p> <p>Há diferentes técnicas que podem ser usadas para atingir este objetivo. As ações a serem desempenhadas para este fim, dependem da finalidade da garantia, da complexidade da liberação, dos requisitos envolvidos, ferramentas disponíveis e etc.</p> <p>Estas ações se agrupam em 4 diferentes grupos, dependendo do seu propósito.</p>
Razão	Identificar os diferentes tipos de atividades e ações de conformidade, suas finalidades e utilização.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Definir atividades de verificação compatíveis com os requisitos de conformidade exigidos.• Dar eficiência ao processo, sem sacrificar as garantias esperadas.• Comunicar adequadamente sobre as garantias de qualidade, os termos de aceite e responsabilidades sobre a qualidade da liberação.

A lista abaixo indica as diferentes avaliações que podem ser feitas durante uma liberação:

• **Homologação:** É o conjunto de ações realizadas pelo cliente/usuário para apurar se os seus requisitos de negócio documentados e as condições de aceite foram atendidos e assim aprovar ou rejeitar a liberação. É importante destacar que seu objetivo não é encontrar defeitos ou falhas, o que é feito pelos testes.

• **Verificação:** Consiste das ações que certificam que o planejamento, a preparação e a construção da liberação atenderam aos requisitos e políticas relacionadas. Visa confirmar que a liberação foi construída corretamente e seu planejamento é adequado, indicando se está pronta para ser disponibilizada. Ou seja, verificações são sempre realizadas antes da execução das solicitações de mudança relacionadas.

• **Validação:** Compõe as ações que comprovam que a execução das atividades técnicas da liberação atendeu ao planejamento, requisitos e políticas relacionadas. Visa confirmar que a liberação foi disponibilizada integralmente e corretamente. Assim, as validações são sempre executadas após a execução das solicitações de mudança relacionadas.

• **Testes:** Tem a finalidade de encontrar erros, defeitos ou falhas em qualquer ponto da liberação. Devem ter seu escopo, ações e critérios de aceite e rejeição definidos e acordados previamente. A seguinte tabela dá as diretrizes para os requerimentos de avaliação para as liberações, segundo seu risco e impacto:.



Impacto da liberação	Diretriz
A liberação altera a forma de trabalho de clientes e usuários.	Devem ser realizados testes e a verificação do pacote de liberação em ambiente não-produtivo. Convém realizar a homologação do pacote de liberação e obter o aceite do cliente antes de disponibilizar em ambiente de produção
A liberação tem a finalidade de corrigir um incidente ou problema em serviço de TI.	Deve ser realizada uma validação sobre os efeitos da liberação para conferir sua eficácia e identificar efeitos colaterais. Convém ser realizados testes e a verificação do pacote de liberação em ambiente não-produtivo.
A liberação é composta de itens de configuração novos.	Devem ser feitos testes e a verificação dos itens do pacote de liberação em ambiente não-produtivo. Deve ser realizada a homologação do pacote de liberação e obter o aceite do cliente antes de disponibilizar em ambiente de produção. Deve ser feita a validação dos itens liberados ao final da liberação.
A liberação altera procedimentos técnicos, como: o backup e a monitoração.	Deve ser feita a validação dos procedimentos novos ao final da liberação. Convém realizar testes dos procedimentos em ambiente não-produtivo.
A liberação altera procedimentos de atendimento na Central de Serviços.	Deve ser feita a validação dos procedimentos novos ao final da liberação.

Política 04: Plano de Liberação

Descrição	Liberações consistem na disponibilização controlada e segura de novos serviços, seus componentes e funcionalidades. Por razões de negócio ou técnicas, as ações a serem desempenhadas neste contexto exigem um nível maior de verificação e gerenciamento que uma solicitação de mudança. Em uma mudança, o seu plano técnico e o de reversão refletem o seu
-----------	---



	<p>planejamento. Sua validade conclui quando a solicitação de mudança é finalizada. Uma liberação pode conter diversas mudanças, bem como requisições e avaliações para sua conclusão.</p> <p>Assim, um Plano de Liberação precisa ser definido para permitir o controle adequado de todas as atividades técnicas, dos riscos e avaliações a serem realizadas. Este plano descreve como o serviço partirá da sua situação atual para a situação futura.</p>
Razão	Normatizar o planejamento das liberações para garantir sua consistência no seu formato, controle, supervisão e correta execução.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Obter consistência no planejamento das liberações.• Permitir a criação e utilização de modelos de planos de liberação, dando eficiência ao processo.• Facilitar a tomada de decisões sobre conflitos e falhas que podem ocorrer durante a liberação.• Comunicar aos envolvidos sobre a liberação, habilitando o alinhamento sobre o que se deseja alcançar.

O Plano de Liberação é composto das partes indicadas na tabela abaixo:

Tópico	Descrição
Resumo descritivo	Um breve relato do objetivo da liberação, sua estratégia geral, principais requisitos, premissas e restrições
Etapas	Indicação das etapas da liberação. Cada etapa tem a finalidade de construir, avaliar ou implantar uma unidade de liberação. A execução de cada etapa é feita através de solicitações de mudança ou requisições de serviço técnico.
Cronograma	A especificação da sequência de etapas e seus marcos de início e fim.
Pacote de liberação	Indicação de cada unidade do pacote de liberação que será disponibilizada em cada uma das etapas de implantação. Devem ser informados quais são os itens de configuração envolvidos, a sua localização e os procedimentos de liberação e avaliação a serem executados.
Critérios de aceite	Designação de quais critérios devem ser



Política 05: Planos de avaliação	
Descrição	A avaliação de uma liberação tem a finalidade de encontrar erros e defeitos, certificar o atendimento de requisitos e validar a construção do pacote de liberação. Ela busca reduzir os riscos de que a liberação esteja com falha ou cause efeitos não desejados. Contudo, devido à variedade das possíveis combinações dos itens a serem liberados, a sua tecnologia e funcionamento, requisitos de negócio, disponibilidade de ferramentas e recursos, é preciso ter planejamento e uma abordagem estratégica para obter resultados relevantes. Assim, elaborar um Plano de Avaliação é importante para relacionar as ações técnicas com os aspectos a serem examinados, guiar a execução destas ações e indicar os resultados possíveis e sua interpretação. Também permite rastrear a realização das avaliações, melhorar sua qualidade e eficiência.
Razão	Recomendar e descrever as diretrizes para a avaliação de liberações.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer diretrizes fundamentais e comuns para orientar a criação e execução dos planos de avaliação.• Alcançar consistência na avaliação de liberações em serviços de TI.• Promover a reutilização de planos e ações de avaliação comprovadamente eficientes.• Dar eficiência e eficácia a avaliação de liberações.• Permitir a criação de modelos para agilizar ou automatizar a execução das ações de avaliação.• Obter previsibilidade sobre o impacto das avaliações nos prazos relacionados com a liberação
<p>O Plano de Avaliação deve possuir os seguintes tópicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Introdução: Denotação dos objetivos e escopo do Plano de Avaliação, suas premissas, restrições e dependências.• Tipo de avaliação: Indicação de que se trata de uma homologação, verificação, validação ou testes.• Itens a serem avaliados: Indicação das funções, interfaces, telas, navegações, ações, interações, requisitos de nível de serviço, documentação e outros aspectos do serviço de TI, que serão avaliados.• Ações de avaliação: Identificação das atividades que deverão ser desempenhadas.• Critérios de aceite e rejeição: Definição dos resultados esperados e a indicação se	



indicam aprovação ou rejeição. Devem ser baseados nos requisitos técnicos ou de negócio que a liberação deve satisfazer. O nível de detalhe do Plano de Avaliação depende muito do seu objetivo, da abrangência do escopo e da sua complexidade. Desta forma, deve-se buscar uma composição prática e eficiente. A utilização de modelos é recomendada para dar consistência e eficiência a avaliação. Assim, convém verificar a necessidade de desenvolver os tópicos listados abaixo:

- **Itens não incluídos na avaliação:** Indicação de quais elementos do serviço de TI não serão avaliados.
- **Estratégia da avaliação:** Explicação sobre a organização das ações de avaliação, sua ordem de execução, utilização de automação e ferramentas, participação de fornecedores.
- **Critérios de suspensão e reinício da avaliação:** Indicação de que situações ou resultados requereram a suspensão da avaliação e quais os requisitos para seu reinício.
- **Preparação:** Indicação de ações preparatórias que devem ser realizadas de maneira a viabilizar a avaliação da liberação.
- **Papéis e responsabilidades:** Indicação dos responsáveis pelo planejamento, execução e reporte da avaliação.
- **Agenda:** Indicação dos dias e horários disponíveis para a realização da avaliação, bem como as exceções ou restrições.

As questões listadas abaixo orientam na construção e análise de um Plano de Avaliação:

- O Plano de Avaliação tem um objetivo claro e explícito?
- As dependências, restrições e premissas foram identificadas?
- A responsabilidade pela construção, aprovação, execução e revisão dos resultados do Plano de Avaliação está estabelecida?
- O Plano de Avaliação possui um escopo definido, com a indicação das funcionalidades, interfaces, integrações, acesso, procedimentos e outros aspectos do serviço de TI que deverão ser examinados?
- Todos os aspectos do serviço que fazem parte do escopo possuem ações de avaliação definidas?
- As ações de avaliação são suficientemente detalhadas e claras para sua execução?
- Os critérios de aprovação e rejeição estão definidos e são razoáveis?
- As ferramentas e recursos necessários para executar as ações de análise do plano estão disponíveis?
- Em que condições a avaliação deve ser suspensa?



- Em que condições a avaliação pode ser retomada?
- Estão definidos prazos e períodos para a execução das ações de avaliação?

Política 06: Biblioteca de Mídia Definitiva

Descrição

A confiabilidade sobre o item de configuração a ser liberado é crucial para a eficiência do processo de Gerenciamento de Liberação. A incerteza sobre a origem e o conteúdo de um software a ser disponibilizado implicaria na realização de verificações adicionais e desnecessárias.

O impacto do risco de publicar um software malicioso é grande e assim, é fundamental garantir a origem do software a ser liberado. Controles sobre o armazenamento e o acesso precisam ser implementados para que haja redução do risco na publicação de softwares ou elementos lógicos de infraestrutura

Razão

Garantir a origem sobre o software ou elemento lógico de infraestrutura que serão utilizados em liberações, de maneira a reduzir o seu risco.

Benefícios

- Maior eficiência no processo devido a confiança sobre o item a ser utilizado em uma liberação.
- Redução do risco de publicação de software cujo conteúdo possa ter sido alterado ou diferente do aprovado.
- Fortalecer requisitos e controles do desenvolvimento de software.

A Biblioteca de Mídia Definitiva, ou BMD, é o local autorizado para o armazenamento de software ou elementos lógicos de infraestrutura que serão utilizados em liberações. Desta maneira, o armazenamento e o controle de acesso dos itens listados abaixo devem ser garantidos e auditados periodicamente: • Item; • Código fonte de sistemas de informação.

- Software construído.
- Scripts de banco de dados.
- Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados.
- Sistemas operacionais.
- Templates de servidores virtuais.
- Arquivos de configuração de servidores de aplicação.
- Agentes de administração e suporte.
- Arquivos de configuração de ativos de infraestrutura.

A publicação de novas versões destes itens deve ser realizada pela equipe técnica que realizou a sua construção ou precisa ser pedida formalmente através de uma requisição de serviço técnico. Esta ação é conhecida como check-in.

Já o acesso de leitura ou cópia destes itens deve ser estendido a todas equipes técnicas



que realizam as atividades que os utilizam como recursos.

O pacote de liberação deve referenciar o local onde os seus itens de software ou elementos lógicos de infraestrutura estão disponíveis para utilização

Política 07: Ambiente de desenvolvimento

Descrição	<p>O atendimento de uma necessidade por um novo serviço de TI ou uma nova funcionalidade, passa pela construção, avaliação e a sua disponibilização.</p> <p>Quando se trata da construção de software, o início do processo ocorre em ambiente de desenvolvimento. Este ambiente é composto de recursos necessários para a construção do software. Seus recursos incluem infraestrutura e ferramentas para o desenvolvimento.</p> <p>A publicação de novas versões neste ambiente é mais frequente e precisa de agilidade. Por isto seus requerimentos para a disponibilização de novas versões de software são mais flexíveis e abertos. Elementos de infraestrutura não passam por ambientes específicos de desenvolvimento.</p>
Razão	Determinar os requisitos mínimos para a publicação de software em ambiente de desenvolvimento.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Estabelecer critérios mínimos e gerais para a publicação de software em ambiente de desenvolvimento.• Fortalecer requisitos e controles do desenvolvimento de software.

Toda liberação em ambiente de desenvolvimento deve atender, ao menos, às seguintes regras:

- O componente de software a ser publicado em ambiente de desenvolvimento deve estar previamente armazenado na biblioteca de mídia definitiva.
- Os itens de configuração onde a liberação será executada possuem o atributo ambiente com o valor Desenvolvimento.

Este ambiente pode ser utilizado para testes e também para a homologação de funcionalidades do software, de maneira a agilizar o seu desenvolvimento. Entretanto, convém também realizar a homologação em ambiente de pré-produção, por ser um ambiente que mais se aproxima do ambiente produtivo.

Política 08: Ambiente de homologação pré-produção

Descrição	Muitas vezes, devido ao seu risco ou complexidade, uma liberação requer
-----------	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>uma avaliação mais prolongada ou detalhada antes de ser disponibilizada aos clientes e usuários.</p> <p>De maneira a não impactar o funcionamento do serviço de TI disponível, um ambiente separado precisa ser construído e mantido para que a avaliação da futura liberação possa ser realizada. Este ambiente é chamado de ambiente de homologação.</p> <p>Ainda que não possua o mesmo nível de importância do ambiente de produção, onde os serviços de TI são realmente utilizados. Este ambiente de homologação precisa ser gerenciado, tanto para permitir a correta avaliação das liberações, bem como garantir a continuidade do trabalho das equipes técnicas que o utilizam.</p> <p>Assim, esta política determina as regras mínimas para uso dos ambientes de homologação</p>
Razão	Estabelecer requisitos mínimos para que um pacote de liberação seja disponibilizado em ambiente de homologação
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Reduzir o risco de incidentes no ambiente de homologação.• Aumentar a chance de sucesso com a futura disponibilização do pacote de liberação em ambiente de produção.• Permitir a execução de avaliações requeridas para a liberação em execução.
<p>Toda liberação em ambiente de homologação deve atender, ao menos, às seguintes regras:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deve ser autorizada, através de uma solicitação de mudança aprovada.• Os itens de configuração ou componentes devem estar disponíveis em seus repositórios correspondentes. <p>Os itens de configuração onde a liberação será executada possuem o atributo ambiente com o valor Homologação.</p>	

Política 9: Ambiente de produção

Descrição	<p>O ambiente de produção é formado pelo conjunto de itens de configuração usados para entregar os serviços de TI diretamente aos clientes e usuários.</p> <p>É preciso considerar que a introdução de novos elementos, através da implantação de liberações, é a ocasião de maior probabilidade de inserção de novas falhas e defeitos, em um ambiente estável. Além disto, a retirada de serviços ou itens de configuração de produção exige planejamento detalhado e execução cuidadosa, devido às interdependências existentes.</p>
-----------	---



	Dessa forma, ficam definidos nesta política, os controles e critérios mínimos para dar segurança na transição das liberações para o ambiente de produção e treinamento.
Razão	Estabelecer as regras mínimas para a transição de serviços de TI, itens de configuração e seus componentes em ambiente de produção.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Reduzir o risco de falha na liberação de novos serviços, itens de configuração e seus componentes em ambiente produtivo.• Reduzir a quantidade de indisponibilidades em ambiente produtivo devido a liberações.• Aumentar a confiança dos clientes e usuários nos serviços de TI devido a um ambiente mais estável e protegido.
<p>Toda liberação em ambiente de produção deve atender, ao menos, às seguintes regras:</p> <ul style="list-style-type: none">• Deve ser autorizada, através de uma solicitação de mudança aprovada.• Os itens de configuração ou componentes devem estar disponíveis em seus repositórios correspondentes.• Os itens de configuração onde a liberação será executada possuem o atributo ambiente com o valor Produção.• A solicitação de mudança deve, preferencialmente, ser precedida de uma outra solicitação de mudança bem-sucedida realizada em ambiente de homologação.• Ao menos uma ação de validação ao final da liberação deve ser realizada.• Devem ser verificados os impactos relativos aos procedimentos técnicos de monitoração e backup. Os ajustes nestes procedimentos, se necessários, devem ser realizados o quanto antes.• Devem ser verificados os impactos relativos aos procedimentos de atendimento na Central de Serviços. Novas categorias ou procedimentos devem ser implantados antecipadamente à liberação em produção. <p>Os procedimentos de gestão, como: acordos de nível de serviço, normas de governança, gerenciamento de projetos, metodologia de desenvolvimento de sistemas, gerenciamento de risco, gerenciamento de ativos, e demais processos relacionados, devem ter suas diretrizes, normas e regras obedecidas.</p>	

Política 10: A implantação diretamente em ambiente de produção



Descrição	<p>Eventualmente um item de configuração ou um dos seus componentes precisa ser liberado de maneira urgente, não sendo possível realizar a sua verificação, homologação ou testes antes de disponibilizar seu uso à organização.</p> <p>As razões para isto podem ser variadas: A inexistência de um ambiente para homologação e testes, a urgência relacionada ao impacto de incidentes, prazos legais e etc.</p> <p>É preciso deixar claro que esta é uma situação indesejável, devido aos riscos envolvidos. Rotineiramente, as razões para a não execução das avaliações de uma liberação precisam ser analisadas e ações tomadas para que essas situações se mantenham dentro de um limite aceitável de ocorrências.</p> <p>Assim sendo, a liberação diretamente em ambiente de produção pode ocorrer com as condições indicadas nesta política ou nos Acordos de Nível de Serviço.</p>
Razão	Definir os controles mínimos para a execução de liberações diretamente
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Permitir a implantação autorizada e controlada de uma liberação que não foi submetida a avaliações prévias.• Estabelecer critérios adequados e formais para a implantação diretamente em produção.• Habilitar o processo para lidar com situações excepcionais e urgentes.
<p>Para que uma liberação seja implantada diretamente em ambiente de produção, isto é, sem a realização de validações prévias, é preciso que os seguintes critérios sejam atendidos:</p> <ul style="list-style-type: none">• A liberação precisa ser autorizada pelo Gerente de Liberação, antes da abertura de uma solicitação de mudança.• Deve ser executada, através de uma solicitação de mudança emergencial aprovada e autorizada.• Deve estar previsto um período de acompanhamento pós-implantação. Neste período, técnicos devem estar disponíveis para rapidamente atender incidentes.• Acessos e permissões configurados para viabilizar a liberação devem ser retirados ao final.• Deve ser garantido o armazenamento de software criado e disponibilizado na Biblioteca de Mídia Definitiva.• Ajustes na monitoração e no backup precisam ser avaliados posteriormente.	



Política 11: Projeto de Solução de TI	
Descrição	<p>As necessidades ou requisitos que os clientes possuem para os serviços de TI que utilizam são normalmente descritas em termos de negócio. Cabe ao Arquiteto compreender estes elementos e determinar uma solução técnica capaz de atendê-los. A concepção de como atender a demanda do cliente é descrita em um Projeto de Solução de TI</p> <p>Este documento descreve detalhes importantes para a criação do Plano de Liberação. Tópicos como: Descrição do ambiente atual (as is), descrição do ambiente futuro (to be), restrições e premissas; procedimentos, manuais e orientações gerais costumam fazer parte da documentação.</p> <p>Estas informações precisam ser recebidas e interpretadas pelo Líder da Liberação planejar e conduzir a implantação adequadamente. Por isso, a verificação da documentação é tão importante quanto os itens a serem liberados.</p> <p>O Líder precisa conferir não só as informações existentes, mas também a falta de informações necessárias à implantação. Esta política oferece diretrizes para alcançar uma avaliação segura da documentação do pacote de liberação.</p>
Razão	Oferecer referências básicas na verificação da documentação de um pacote de liberação.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Consistência no método de verificação das informações de um pacote de liberação.• Estabelecer critérios básicos sobre o fornecimento de informações para o planejamento e implantação da liberação.• Habilitar Líderes de Liberação novatos ou eventuais a realizar a verificação de informações com maior confiabilidade.
<p>Considerando os diferentes componentes de um pacote de liberação a ser implantado, avalie os pontos indicados:</p> <p>Informações gerais sobre o pacote de liberação:</p> <ul style="list-style-type: none">• A indicação do responsável pela definição do Projeto de Solução de TI.• Identificação e localização física ou lógica atual e futura de todos os itens a serem liberados. <p>Rede de computadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• A topologia física e a lógica descrevem os seguintes pontos?	



- Identificações de todos os elementos de rede; o As VLAN que compõe o ambiente do serviço;
 - Descrição da estrutura atual de rede e o modelo futuro;
 - Os elementos de conectividade e segurança (switches, firewalls, roteadores e outros);
 - Os ambientes externos necessários (plataformas de backup, monitoração, Internet, links de dados e etc.); o Necessidades de IPs válidos e NAT; o URL definidas para serem utilizadas.
- Os acessos a serem liberados ou bloqueados nos firewalls estão indicados?
 - Origem e destinos das comunicações de dados;
 - Portas de comunicação (TCP e/ou UDP).

Servidores:

- Estão descritas as seguintes informações sobre os servidores a serem implantados?
 - identificação;
 - Servidor físico ou virtual; o Número serial para servidores físicos;
 - Ambiente que pertence;
 - Sua funcionalidade (servidor de aplicação, banco de dados, autenticação, arquivos e armazenamento, virtualizador e etc).
 - Versão de sistema operacional; o Capacidade de processamento (CPU, Memória e Discos internos e externos); o Se é membro de um cluster;
 - Os elementos de armazenamento (storage x switches SAN x HBAs) envolvidos;
 - Em quais redes estará conectado;
 - Definição dos parâmetros para o backup e a monitoração.

Banco de dados:

- Estão descritas as seguintes informações sobre o SGDB a serem implantadas?
 - Versão e edição do SGBD;
 - Sistemas de arquivos a serem utilizados (tamanho, propósito, formatação e ponto de montagem);
 - Ambiente standalone ou clusterizado; o Nomes dos bancos de dados a serem



criados ou utilizados;

- Componentes adicionais do SGBD a serem instalados;
- Definição dos parâmetros para o backup e a monitoração.
- Se tratando da alteração em estrutura ou conteúdo de um banco de dados, estão descritas as seguintes informações?
- Qual o tipo de alteração a ser realizada (Criação ou alteração de estrutura, alteração de permissão, carga de dados, criação ou alteração de Jobs ou Storage Procedures e etc). • Identificação da instância e do banco de dados onde a liberação será executada;

• Procedimento para execução da liberação, incluindo ações a serem realizadas em caso de falha.

Aplicações e Sistemas de informação:

• Estão descritas as seguintes informações sobre a aplicação ou sistema de informação novo a ser implantado?

- Identificação do software;
- Versão atual e a ser disponibilizada; o Localização do software a ser liberado na BMD;
- Localização onde o software deve ser liberado (servidor e diretório de instalação ou cópia);
- Qual a criticidade da aplicação para o cliente;
- Informar em qual plataforma a aplicação é executada (TOMCAT, IIS, Websphere);
- Método de autenticação (Active Directory, LDAP, Banco de Dados ou outro);
- Os recursos de alta disponibilidade requeridos e o tipo (ex.: cluster ativo x ativo, cluster ativo x passivo);
- Os recursos de balanceamento de carga requeridos e o tipo (ex.: via software ou appliance);
- Método de balanceamento de carga (Round Robin, Ratio, Dynamic Ratio, Fastest node, Least Connections ou Weighted Least Connections)
- Método de persistência de sessão (Cookie persistence, Endereço IP de origem, Hash persistence, SSL persistence);
- Procedimentos ou manual de instalação ou liberação;



- Definição dos parâmetros para o backup e a monitoração.

Backup:

- Horário de início e fim da janela de backup;
- Periodicidade;
- Retenção;
- Objetos a serem guardados (arquivos, bancos de dados, objetos de aplicações);
- Localização do objeto (servidor e ponto lógico);
- Volume de dados dos objetos a serem armazenados;
- Requerimentos especiais de backup (Parada de serviços durante cópia, cópia duplicada, cópia offline e etc.).

Monitoração:

- Elemento a ser monitorado (servidor, aplicação, equipamento ou procedimento);
- Componente do elemento a ser monitorado;
- Atributo do componente a ser monitorado; o Limiares de funcionamento normal, alerta e crítico; o Tempo de coleta;
- Procedimentos associados aos diferentes limiares.

Central de Serviços:

• Se a liberação envolve a definição de novo serviço de TI, nova funcionalidade ou novo serviço técnico, as seguintes informações estão definidas?

- Quais as categorias de incidentes ou requisições que precisam ser criadas ou alteradas;
- Para cada categoria definida, quais são os prazos de atendimento, informações para o registro do incidente ou da requisição, equipe que fará o atendimento e demais informações requeridas pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição;
- Diretrizes para os procedimentos de atendimento;

Documentação, planos e registros:

• Há a indicação de que a liberação a ser executada insere ou altera registros nos seguintes catálogos, planos ou inventários?



- Banco de dados de gerenciamento da configuração; o Base de Conhecimento;
- Inventário de hardware; o Inventário de licenças de software;
- Catálogo de serviços; o Catálogo de sistemas; o Planos de contingência; o Plano de capacidade.

6. Papéis e Responsabilidades

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Liberação proposto para a TI:

Dono do Processo	
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. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJES.
Objetivos	Garantir a sustentabilidade do processo de Gerenciamento de Liberação no âmbito da Diretoria de Sistemas e Informação do TJES.
Tarefas/Atividades	Não existem tarefas no processo relacionadas a esse papel.
Responsabilidades / Autoridades	<ul style="list-style-type: none">• Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio do processo.• Deliberar acerca da alocação de recursos no processo.• Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito do processo.

Gerente de Liberação	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: <ul style="list-style-type: none">• Experiência comprovada em gestão de Processos de Gerenciamento de Serviço de TI, definição de métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho de processo e elaboração de relatórios de desempenho de processo.• Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI.• Capacidade analítica para tomar decisões e priorizar a utilização de recursos no âmbito da gestão do Processo de Gerenciamento



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	de Liberação. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJES.
Objetivos	Gerenciar a execução do processo de Gerenciamento de Liberação no âmbito da Diretoria de Sistemas e Informação do TJES.
Tarefas/Atividades	<ul style="list-style-type: none">• Monitorar a execução do processo.• Aferir os indicadores de desempenho do processo.• Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo.• Manter o registro de melhorias do processo (CSI Register).• Gerenciar a implementação, bem como a execução do processo durante todo o seu ciclo de vida.• Reportar as metas alcançadas pelo processo.• Promover ações de melhoria no processo.• Autorizar a execução de liberações diretamente em ambiente de produção.• Decidir sobre conflitos entre diferentes liberações.
Responsabilidades / Autoridades	<ul style="list-style-type: none">• Interagir com os recursos envolvidos na execução das tarefas do processo.• Deliberar acerca da utilização de ferramentas para automação do processo de Gerenciamento de Liberação.• Manter a documentação do processo atualizada

Líder de Liberação	
Perfil	<p>São competências requeridas para este perfil:</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiência e sólidos conhecimentos em infraestrutura e desenvolvimento de sistemas.• Liderança e foco na implantação de liberações. • Boa capacidade de comunicação e organização.• Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Objetivos	Executar as atividades de planejamento e coordenação das liberações no âmbito da TI.
Tarefas/Atividades	
Responsabilidades / Autoridades	<ul style="list-style-type: none">• Coordenar a execução da liberação.• Definir as atividades técnicas do plano de implementação, do plano de retorno e do plano de teste das solicitações de mudanças relacionadas com a liberação.• Examinar a solicitação de liberação, analisando o projeto e a demanda a serem implantados.• Seguir as políticas, normas e diretrizes do processo de Gerenciamento de Mudança quando estiver liderando as solicitações de mudança.• Requisitar a realização de serviço técnico de acordo com as políticas do processo de Cumprimento de Requisição e Acordos de Nível Operacional.• Desenvolver os planos de testes e homologação das liberações.• Conduzir a realização de testes e homologações conforme programado.

Técnico executor	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: <ul style="list-style-type: none">• Profissional técnico especialista em infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas.• Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
Objetivos	Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades da liberação
Tarefas/Atividades	
Responsabilidades / Autoridades	<ul style="list-style-type: none">• Executar as atividades programadas.• Comunicar com o Líder de e fornecer feedback técnico a respeito da viabilidade das solicitações de mudança relacionadas a liberação



Arquiteto	
Perfil	<p>São competências requeridas para este perfil:</p> <ul style="list-style-type: none">• Experiência e sólidos conhecimentos em infraestrutura e desenvolvimento de sistemas.• Conhecimento sobre o funcionamento e requerimento de soluções de TI.• Capacidade analítica para compreender e desenvolver soluções viáveis para as necessidades de negócio.• Boa capacidade de comunicação e organização.• Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI
Objetivos	<p>Desenvolver um projeto que atenda às necessidades de negócio e cuja implantação seja prática, viável e que siga as normas técnicas.</p>
Tarefas/Atividades	
Responsabilidades / Autoridades	<ul style="list-style-type: none">• Compreender as suas necessidades de negócio de maneira ampla e completa.• Desenhar uma solução técnica que atenda às necessidades de negócio e as normas técnicas vigentes.• Cooperar com o Líder da Liberação durante o planejamento e a realização da liberação

7. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI)

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

Responsible (Responsável): Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.

Accountable (Responsabilizado): É o dono da atividade. Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada. Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos. Cada atividade só pode possuir um Accountable.

Consulted (Consultado): Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

atividade. As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.

Informed (Informado): Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas

Atividade	Dono do Processo	Gere nte de Liber ação	Líder de Liber ação	Arqui teto	Técni co exec utor	Clie nte
Registrar uma requisição de liberação	-	I	I	A/R	-	-
Verificar o Projeto de Solução de TI.	-	C	A/R	C	C	-
Planejar a liberação	-	C	A/R	C	C	-
Aprovar Plano de Liberação	-	A/R	C/I	C	-	-
Construir o pacote de liberação	-	I	A	-	R	-
Implantar o pacote de liberação em homologação	-	I	A	-	-	-
Planejar a homologação e os testes	-	I	A/R	-	-	-
Homologar e testar o pacote de liberação	-	I	A/R	-	-	R
Realizar o treinamento de usuários	-	-	A	-	-	R
Realizar o treinamento de técnicos	-	-	A/R	-	-	-
Autorizar a implantação diretamente em ambiente de produção	-	A/R	C	-	-	-
Implantar o pacote de liberação em ambiente de produção	-	I	A	-	R	-
Validar o pacote de liberação	-	-	A/R	-	-	C/I
Encerrar a liberação	-	A/R	C/I	I	-	C

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



8. Fluxo do Processo

9. Atividades do Processo

Atividades do processo de Gerenciamento de Liberações e Implantação:

Atividade: Registrar uma requisição de liberação	
Descrição	<p>Formalizar uma requisição para a entrega de um pacote de liberação a ser construído para atender uma determinada demanda.</p> <p>O Arquiteto deve registrar sua requisição como uma solicitação de serviço técnico. Ele deve escolher a categoria apropriada e fornecer todas as informações requeridas para o registro.</p> <p>Quando o Arquiteto concluir um Projeto de Solução de TI para atender a uma determinada demanda de um cliente, ele deve abrir uma requisição de serviço solicitando sua implantação.</p> <p>Todos os serviços de TI devem possuir categorias específicas para a liberação de novas funcionalidades.</p> <p>Todas estas categorias devem demandar a inserção do documento do Projeto de Solução de TI.</p> <p>Uma equipe deve ser determinada para conduzir a liberação.</p> <p>Os prazos de atendimento devem ser definidos nos Acordos de Nível de Serviço e Acordos de Nível Operacional.</p> <p>Além disto, uma categoria para a inclusão de novos serviços deve ser criada para atender serviços ainda inexistentes.</p>
Entradas	Projeto de Solução de TI.
Saídas	Requisição de liberação registrada.
Responsável	Arquiteto

Atividade: Verificar o Projeto de Solução de TI.	
Descrição	<p>Certificar que o Projeto de Solução de TI atende aos requisitos técnicos, está íntegro, corresponde a requisição de liberação e pode ser utilizado.</p> <p>Quando a requisição para liberação for designada a um Líder de Liberação, este deve fazer uma verificação do Projeto de Solução de TI para criticá-lo com relação a sua integridade e completude de informações.</p>



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>O Líder de Liberação deve analisar a requisição de liberação registrada e avaliar suas informações.</p> <p>Se a requisição for aceita, deve então realizar a primeira avaliação da liberação, que é verificar o Projeto de Solução de TI em relação aos requisitos técnicos e sua integridade.</p> <p>Se a requisição e o Projeto de Solução de TI estiverem adequados, o Líder deve seguir com o atendimento. Neste ponto o Líder pode questionar o Arquiteto sobre detalhes ou dúvidas a respeito do projeto ou mesmo da demanda do cliente.</p> <p>O Líder também pode procurar as equipes técnicas para obter feedback sobre a viabilidade do projeto.</p> <p>Tanto o Projeto de Solução de TI, como a requisição podem ser rejeitados e neste caso, o Líder deve informar as razões para que o Arquiteto possa fazer os ajustes e registrar uma nova requisição.</p>
Entradas	<p>Informações sobre a liberação.</p> <p>Projeto de Solução de TI</p>
Saídas	<p>Projeto de Solução de TI aceito.</p> <p>Projeto de Solução de TI rejeitado</p>
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Planejar a liberação	
Descrição	<p>Definir a estratégia, as ações técnicas, avaliações e demais aspectos da liberação para que o seu objetivo seja atendido, de maneira controlada e segura.</p> <p>Com o Projeto de Solução de TI compreendido, o Líder de Liberação deve planejar sobre como será a construção e a disponibilização do pacote de liberação que atenderá o projeto.</p> <p>O Líder de Liberação deve planejar como a liberação será executada. Ele deve levar em conta todos os aspectos informados na requisição, no Projeto de Solução de TI e também se reunindo com o Arquiteto.</p> <p>É importante também considerar as políticas dos processos de Gerenciamento de Mudança e Cumprimento de Requisição.</p> <p>O plano deve definir as fases, avaliações e ações técnicas que serão</p>



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>necessárias para o atendimento, seguindo o modelo indicado neste processo.</p> <p>O plano pode ser definido de maneira completa desde o início, bem como pode ser necessário desenvolvê-lo conforme a liberação avança.</p> <p>Contudo, em ambos os casos é preciso que a próxima etapa seja planejada antes do seu início.</p>
Entradas	<p>Informações sobre a liberação.</p> <p>Projeto de Solução de TI verificado e aceito.</p>
Saídas	<p>Plano de Liberação</p>
Responsável	<p>Líder de liberação</p>

Atividade: Aprovar Plano de Liberação	
Descrição	<p>Aprovar o planejamento definido para a implantação de um Projeto de Solução de TI.</p> <p>O Gerente de Liberação deve verificar o Plano de Liberação definido pelo Líder de Liberação para o atendimento da requisição registrada.</p> <p>Após a conclusão da definição do Plano de Liberação, o Gerente de Liberação deve observar se as premissas e requisitos do Projeto de Solução de TI, como as datas de entrega e os entregáveis estão previstos corretamente.</p> <p>Se as etapas da liberação são condizentes com os prazos e se as políticas do processo são obedecidas. A utilização de modelos aprovados e solicitações de mudança padrão agilizam a execução desta atividade.</p>
Entradas	<p>Informações sobre a liberação.</p> <p>Projeto de Solução de TI.</p> <p>Plano de Liberação</p>
Saídas	<p>Plano de Liberação aceito.</p> <p>Plano de Liberação rejeitado.</p>
Responsável	<p>Gerente de Liberação</p>



Atividade: Construir o pacote de liberação	
Descrição	<p>Conduzir o desenvolvimento e construção dos elementos tecnológicos necessários para o atendimento das necessidades de negócio.</p> <p>A construção do pacote ou da unidade de liberação é o ponto onde grande parte do serviço técnico é executado. Ela pode envolver o desenvolvimento de software, bem como a configuração de elementos de infraestrutura.</p> <p>Todas estas ações devem ser formalmente demandadas por requisições de serviço ou solicitações de mudança.</p> <p>O Líder de Liberação deve registrar as requisições de serviço técnicas necessárias para a construção dos componentes da liberação.</p> <p>A variedade das requisições dependerá muito do Plano de Liberação e do Projeto de Solução de TI e cabe ao Líder de Liberação interagir com as equipes técnicas para fornecer as informações necessárias para a conclusão do trabalho.</p> <p>Eventualmente a construção do pacote ou da unidade de liberação pode requerer o registro de uma solicitação de mudança. Também podem ser realizados testes e ações de homologação durante a execução desta atividade.</p>
Entradas	Informações sobre a liberação. Projeto de Solução de TI. Plano de Liberação.
Saídas	Pacote ou unidade de liberação construída e pronta para ser disponibilizada.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Implantar o pacote de liberação em homologação	
Descrição	<p>Realizar a disponibilização do pacote de liberação em ambiente de homologação, para que ele possa ser avaliado antes de ser liberado em ambiente de produção.</p> <p>O Líder de Liberação deve registrar e coordenar a execução das solicitações de mudança e requisições de serviço técnico que forem necessárias para que todo o pacote de liberação previsto para a etapa da liberação seja disponibilizado em ambiente de homologação.</p> <p>A implantação de uma liberação consiste na execução das atividades</p>



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>técnicas necessárias para que o pacote ou a unidade construídos sejam disponibilizados para uso.</p> <p>No caso do ambiente de homologação, ainda que ações técnicas não impliquem em indisponibilidade ou risco para os clientes, a sua implantação deve ser conduzida através de solicitações de mudança.</p> <p>O Líder de Liberação deve registrar, planejar e conduzir a execução destas solicitações de mudança como se o ambiente fosse o de produção. Isto é necessário para que os procedimentos de liberação, não só os de construção, sejam avaliados com relação a sua eficácia e risco.</p> <p>Para dar eficiência a estas atividades, modelos e mudanças padrão podem ser utilizados durante a implantação. Falhas na execução de solicitações de mudança durante a implantação no ambiente de homologação darão oportunidade para correções e ajustes, reduzindo o risco da implantação em ambiente de produção.</p> <p>Toda solicitação de mudança, ainda que em ambiente de homologação, deve seguir as políticas e requerimentos do processo de Gerenciamento de Mudança.</p>
Entradas	Plano de Liberação. Pacote ou unidade de liberação
Saídas	Implantação em homologação concluída.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Planejar a homologação e os testes

Descrição	<p>Definir detalhadamente a estratégia e os procedimentos para realizar a homologação e os testes da liberação, reduzindo seus riscos de falha durante e após a liberação em ambiente de produção.</p> <p>O Líder de Liberação precisa desenvolver e concluir o Plano de Avaliação da liberação antes do início das atividades de homologação e testes.</p> <p>Este plano define como serão as ações para homologação e os testes da unidade ou pacote de liberação que foram implantados em ambiente de homologação.</p> <p>A criação do Plano de Avaliação pode iniciar durante a definição do Plano de Liberação ou durante a sua implantação em ambiente de</p>
------------------	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>homologação, contudo ele precisa estar concluído antes do início da atividade de homologação e teste.</p> <p>Este plano deve ser construído para orientar as atividades de validação da liberação. O seu foco deve ser os requisitos de negócio, os requisitos técnicos, os novos itens construídos, suas finalidades e interfaces.</p> <p>As ações de homologação buscam certificar o atendimento de requisitos e as ações de testes buscam encontrar erros e falhas.</p> <p>O plano deve definir, ao menos, os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de avaliação (Homologação, verificação, validação ou testes).• Itens que serão avaliados.• Ações de avaliação.• Critérios de aceite e rejeição. <p>Recomenda-se que outros pontos também podem ser incluídos no plano, como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Itens que não estão incluídos na avaliação.• A estratégia da avaliação.• Lista dos critérios de suspensão e reinício da avaliação.• Ações de preparação da avaliação.• Papéis e responsabilidades dos participantes. • Agenda das avaliações.
Entradas	Informações sobre a liberação. Projeto de Solução de TI. Plano de Liberação.
Saídas	Plano de Avaliação da Liberação.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Homologar e testar o pacote de liberação

Descrição	<p>Certificar que o pacote de liberação atende aos requisitos técnicos e de negócio e testá-lo contra defeitos e erros.</p> <p>O Líder de Liberação deve conduzir, em conjunto com as demais partes interessadas, a homologação e os testes do pacote de liberação, conforme definido no Plano de Avaliação da Liberação.</p>
------------------	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>A execução do Plano de Avaliação da liberação deve seguir conforme determinado.</p> <p>Os resultados apurados devem ser registrados e ações corretivas podem ser definidas e implementadas.</p> <p>Dois pontos de atenção precisam ser observados durante a execução desta atividade. Primeiramente, deve-se evitar correções diretamente sobre o pacote ou a unidade liberada.</p> <p>O objetivo da atividade é a certificação dos itens em relação aos requisitos e não a sua reconstrução.</p> <p>Os erros, defeitos, inconsistências ou quaisquer outras divergências encontradas, devem ser registradas e reportadas.</p> <p>Fazer ajustes diretamente no item liberado possui alto risco de deixar os controles, como versionamento ou base de dados de configuração, com informações divergentes.</p> <p>Além disso, ações não previstas também devem ser evitadas. Divergir do planejamento pode levar a resultados inconsistentes, comparando a liberação com requisitos não previstos.</p> <p>Caso surjam novas ações durante a execução do Plano de Avaliação, é importante não alterar o objetivo e o escopo do plano.</p>
Entradas	Plano de Avaliação da liberação.
Saídas	Pacote de liberação aceito. Pacote de liberação rejeitado.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Realizar o treinamento de usuários	
Descrição	<p>Habilitar os usuários a utilizarem o serviço novo ou alterado para maximizar os benefícios produzidos pela liberação.</p> <p>A introdução de um novo serviço ou sua alteração pode demandar a transferência de conhecimento aos usuários, para que possam utilizar o serviço de maneira eficiente e eficaz.</p> <p>A transferência de conhecimento geralmente ocorre através de treinamentos ou o fornecimento de manuais.</p> <p>A entrega de um serviço novo ou modificado tem a finalidade de melhorar a forma de trabalho de seus usuários, seja pelo aumento de sua produtividade ou pela redução de restrições que possuem.</p>



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>Contudo, a alteração da forma de trabalho causa impactos negativos inicialmente, principalmente com a ausência de treinamentos.</p> <p>Assim, convém que os usuários afetados pela liberação em andamento recebam o conhecimento necessário para utilizar o novo serviço ou funcionalidade.</p> <p>A transferência de conhecimento é normalmente feita através de treinamentos ou disponibilização de manuais.</p> <p>Estes treinamentos são criados e conduzidos pelos clientes</p>
Entradas	Plano de Liberação. Pacote de liberação.
Saídas	Usuários treinados.
Responsável	Cliente

Atividade: Realizar o treinamento de técnicos

Descrição	<p>Habilitar os técnicos a suportarem e manterem o serviço novo ou alterado, reduzindo os riscos relacionados à falta de conhecimento.</p> <p>A introdução de novas tecnologias ou a alteração de procedimentos que são originadas pelas atividades de uma liberação normalmente requerem o treinamento dos técnicos envolvidos no suporte e operação do serviço, de maneira que sejam capazes de atender requisições ou resolver incidentes relacionados.</p> <p>A transferência de conhecimento aos técnicos deve ser considerada como parte da liberação de qualquer novo serviço, principalmente se uma nova tecnologia ou novos procedimentos forem necessários.</p> <p>O Líder de Liberação deve considerar as necessidades de treinamento para todas as equipes técnicas envolvidas na liberação, bem como as equipes de Central de Serviços, Backup, Monitoração e demais equipes que são responsáveis pelo suporte e manutenção de serviços de suporte.</p> <p>Geralmente estes treinamentos já fazem parte da aquisição de equipamentos, produtos, softwares e demais componentes de TI. Contudo, os sistemas de informação produzidos internamente também podem requerer o treinamento.</p> <p>Este aspecto da liberação deve ser mencionado no Projeto de Solução de TI</p>
Entradas	Plano de Liberação. Pacote de liberação.



Saídas	Técnicos treinados.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Autorizar a implantação diretamente em ambiente de produção

Descrição	<p>Dar a permissão formal para a execução de uma liberação em ambiente de produção que não foi submetida a avaliações em ambiente de homologação.</p> <p>Em casos especiais, uma liberação pode ser entregue diretamente em ambiente de produção.</p> <p>Contudo, é preciso que haja uma explicação para a excepcionalidade e uma autorização formal.</p> <p>A necessidade de uma liberação diretamente em ambiente de produção pode ser comunicada pelo Arquiteto ou pelo Líder de Liberação.</p> <p>O Gerente de Liberação deve considerar, ao menos, os seguintes detalhes para autorizar a exceção:</p> <ul style="list-style-type: none">• As necessidades de negócio e motivação para a liberação; • Quais são os clientes envolvidos;• A razão para não seguir com o fluxo normal do processo; • Os itens do pacote de liberação;• Os itens de configuração em produção que serão impactados;• Os riscos de indisponibilidade para o serviço afetado e outros serviços;• Os procedimentos técnicos que serão executados para a liberação e no caso de falha;• Os recursos necessários para a liberação;• Se os clientes estão cientes dos riscos e concordam com os impactos previstos. <p>Além destes pontos é preciso que a implantação ocorra via uma Solicitação de Mudança.</p> <p>Caso haja software como parte do pacote de liberação a ser implantado, ele deve estar disponível na Biblioteca de Mídia Definitiva. Os demais pontos relevantes que as políticas deste processo exigirem também precisam ser obedecidos.</p>
------------------	---



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

	<p>Estes aspectos permitirão saber se os motivos que justificam a liberação diretamente em um ambiente de produção são válidos.</p> <p>O Gerente de Liberação precisa tratar estes motivos, realizando ações para seu atendimento e reduzindo a necessidade da utilização deste mecanismo.</p>
Entradas	<p>Plano de Liberação.</p> <p>Pacote de liberação.</p>
Saídas	<p>Autorização ou rejeição para a implantação da liberação em ambiente de produção.</p>
Responsável	<p>Gerente de liberação</p>

Atividade: Implantar o pacote de liberação em ambiente de produção

Descrição	<p>Realizar a disponibilização do pacote de liberação em ambiente de produção para que o seu uso seja efetivado.</p> <p>Essa atividade consiste na execução do Plano de Liberação através do registro de Requisições de Serviço e de Solicitações de Mudança.</p> <p>As requisições podem ser usadas para a preparação e a implantação deve ser realizada através de, ao menos, uma Solicitação de Mudança.</p> <p>Com a conclusão da homologação da liberação, ou pela autorização para que a implantação ocorra diretamente em ambiente de produção, o Líder de Liberação deve iniciar a implantação conforme programado.</p> <p>A programação da implantação precisa seguir o Plano de Liberação aprovado, de maneira a assegurar o alinhamento entre todas as partes interessadas.</p> <p>Caso durante a homologação, o planejamento precise ser alterado, o Líder de Liberação deve comunicar sobre as modificações necessárias para que o alinhamento seja feito, antes de iniciar uma nova etapa.</p> <p>A comunicação é parte essencial na condução da implantação.</p> <p>O Líder de Liberação deve utilizar requisições de serviço para a preparação e a disponibilização do pacote ou unidade da liberação deve ser feita, obrigatoriamente, através de solicitações de mudança.</p> <p>Assim, ao menos uma solicitação de mudança deve ser realizada e caso tenha ocorrido homologação, a nova SM deve levar em conta o sucesso e as lições aprendidas na SM utilizada na implantação em ambiente de homologação.</p>
------------------	---



	Toda solicitação de mudança aberta deve seguir as políticas e requerimentos do processo de Gerenciamento de Mudança, assim como as requisições de serviço devem seguir o processo de Cumprimento de Requisição.
Entradas	Plano de Liberação. Pacote de liberação.
Saídas	Solicitação de mudança para a liberação executada.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Validar o pacote de liberação	
Descrição	<p>Verificar a conclusão da liberação, comparando com os resultados esperados e buscando identificar efeitos colaterais.</p> <p>Ao final da execução da implantação da liberação em ambiente de produção, o Líder de Liberação deve conduzir a sua validação final, comparando a entrega com os requisitos de negócio previstos no Projeto de Solução de TI.</p> <p>O ambiente também precisa ser observado com relação a efeitos colaterais e a realização de operação assistida pode ser necessária.</p> <p>Realizar a validação de uma liberação é muito semelhante à validação dos resultados de uma mudança, até mesmo porque a implantação de uma liberação se dá através de uma solicitação de mudança.</p> <p>Contudo a falha de uma solicitação de mudança pode causar impactos além da SM executada, já que poderia prejudicar ações já realizadas ou planejadas.</p> <p>Assim, o formato da validação é amplo, podendo ser uma tarefa simples, como fazer um acesso ou uma operação pontual, bem como mobilizar pessoas e manter um grupo de prontidão para acompanhar o funcionamento do serviço.</p> <p>Em qualquer caso, a validação final deve ser planejada como parte do Plano de Liberação e do Plano de Validação.</p> <p>Apesar de ser semelhante com as validações em ambiente de homologação, a implantação da liberação em produção pode produzir consequências que impactam diretamente e negativamente a utilização de outros serviços de TI.</p> <p>Desta forma, o Líder de Liberação deve levar em conta os seguintes</p>



	<p>pontos durante a validação da implantação de uma liberação:</p> <ul style="list-style-type: none">• A implantação foi bem-sucedida?<ul style="list-style-type: none">- Foi executada no prazo previsto?- Todas as atividades foram executadas conforme planejado?- A preparação foi suficiente e necessária? o Os recursos previstos foram utilizados?- Houve a necessidade de utilizar mais recursos ou recursos não previstos?• Os requisitos de negócio foram atendidos?• Os requisitos técnicos foram atendidos?• As partes interessadas na liberação estão satisfeitas com os resultados imediatos alcançados?• Houve efeitos colaterais identificados?<ul style="list-style-type: none">- Se houve efeitos colaterais esperados, os procedimentos de atendimento foram efetivos?- Se houve efeitos colaterais não esperados, os procedimentos aplicados foram suficientes? A liberação precisou ser desfeita?• Caso tenha falhado, os procedimentos de retorno foram bem sucedidos?• O Plano de Liberação permanece válido?<ul style="list-style-type: none">- É preciso alterá-lo?- A próxima etapa pode ser iniciada? <p>É importante destacar que a liberação pode passar por diversas implantações em ambiente de produção, representando diferentes etapas do Plano de Liberação.</p> <p>Neste caso, todas as implantações precisam passar por essa validação.</p>
Entradas	Plano de Liberação. Plano de Validação da liberação.
Saídas	Liberação executada com sucesso. Liberação executada parcialmente com sucesso.



	Liberação executada com falha.
Responsável	Líder de liberação

Atividade: Encerrar a liberação	
Descrição	<p>Certificar que a liberação seguiu as políticas do processo de Gerenciamento de Liberação e dos demais processos que interagiu.</p> <p>O encerramento da liberação é o ponto onde o Gerente de Liberação precisa conferir se o trabalho desenvolvido pelo Líder de Liberação seguiu os planos, políticas e requerimentos dos processos envolvidos.</p> <p>Bem como se foi bem-sucedida e atendeu aos requisitos de negócio.</p> <p>Quando o Líder de Liberação sinalizar que a implantação foi concluída, o Gerente de Liberação deve realizar as seguintes averiguações:</p> <ul style="list-style-type: none">• A implantação da liberação atendeu todos os requisitos e as políticas do processo?• Foi preciso realizar implantações diretamente em ambiente de produção?<ul style="list-style-type: none">- Os motivos foram relevantes e válidos?- Os riscos foram corretamente avaliados e gerenciados?- Ações foram desenvolvidas para evitar que a situação se repita no futuro?• O Plano de Liberação foi posto em prática conforme aprovado?<ul style="list-style-type: none">- As etapas foram todas concluídas? o As datas e prazos foram respeitados?- Foi necessária a alteração do plano durante a liberação?- Os requisitos de negócio foram atendidos? o Os requisitos técnicos foram atendidos?• O Plano de Validação foi seguido conforme definido?<ul style="list-style-type: none">- As ações de validação foram executadas e atingiram o seu objetivo?- Os resultados apresentados foram relevantes e importantes para



	<p>a avaliação da liberação?</p> <ul style="list-style-type: none">- Houve riscos não identificados pelas ações de avaliação?- Houve requisitos que não foram cobertos pelas avaliações? <ul style="list-style-type: none">• A liberação de softwares utilizou a Biblioteca de Mídia Definitiva?• Os seguintes registros envolvidos na liberação foram criados ou atualizados?<ul style="list-style-type: none">- Registros de conhecimento;- Itens de configuração; o Biblioteca de Mídia Definitiva;- Catálogo de Serviço;- Catálogo de Sistemas;- Categorias de incidentes e requisições;- Erros conhecidos; o Acordos de Nível de Serviço;- Acordos de Nível Operacional;- Orçamentos.• Os seguintes procedimentos técnicos foram criados ou ajustados?<ul style="list-style-type: none">- Parâmetros de monitoração; o Rotinas de backup;- Procedimentos de manutenção e suporte.• Os clientes e demais partes interessadas estão satisfeitos com os resultados e a condução da liberação?<ul style="list-style-type: none">- A liberação atendeu as expectativas?- O Líder de Liberação se mostrou profissional e correto durante todo o processo? o Os conflitos foram solucionados?• Todos os tickets relacionados foram encerrados?<ul style="list-style-type: none">- Requisições de serviço; o Incidentes;- Problemas; o Solicitações de Mudança.• Há lições aprendidas para comunicar aos agentes do processo?• Há melhorias que foram identificadas? Divergências ou inconsistências
--	--



	<p>precisam ser solucionadas antes do encerramento da liberação.</p> <p>O Gerente de Liberação deve abrir as requisições de serviço para os ajustes nos registros ou para solicitar evidências sobre a liberação.</p> <p>Somente quando considerar que todos os aspectos foram satisfeitos e que não há mais nenhuma pendência, que pode então encerrar a liberação.</p>
Entradas	<p>Plano de Liberação.</p> <p>Plano de Validação da liberação.</p> <p>Solicitações de mudança executadas.</p> <p>Requisições de serviço executadas.</p> <p>Itens de configuração afetados.</p> <p>Registros de outros processos criados ou alterados.</p>
Saídas	<p>Liberação encerrada.</p>
Responsável	<p>Gerente de liberação</p>

10. Instrução de trabalho

Atividade a ser realizada	<p>Registrar uma requisição de liberação</p>
Objetivo da atividade	<p>Formalizar uma requisição para a entrega de um pacote de liberação a ser construído para atender uma determinada demanda.</p>
Quem irá realizar a atividade	<p>Arquiteto</p>
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	<p>Sob demanda.</p>
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	<p>Ferramenta de ITSM.</p> <p>Servidor de aplicação;</p> <p>Servidor de banco de dados;</p> <p>Segmento de Rede;</p> <p>Desktop;</p>



	Switch.
Responsável pela atividade	Arquiteto

Atividade a ser realizada	Verificar o Projeto de Solução de TI.
Objetivo da atividade	Certificar que o Projeto de Solução de TI atende aos requisitos técnicos, está íntegro, corresponde a requisição de liberação e pode ser utilizado.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Planejar a liberação
Objetivo da atividade	Definir a estratégia, as ações técnicas, avaliações e demais aspectos da liberação para que o seu objetivo seja atendido, de maneira controlada e segura.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a	Sob demanda



atividade deverá ser realizada	
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Aprovar Plano de Liberação
Objetivo da atividade	Aprovar o planejamento definido para a implantação de um Projeto de Solução de TI. O Gerente de Liberação deve verificar o Plano de Liberação definido pelo Líder de Liberação para o atendimento da requisição registrada.
Quem irá realizar a atividade	Gerente de Liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela	Gerente de Liberação



atividade	
------------------	--

Atividade a ser realizada	Construir o pacote de liberação
Objetivo da atividade	Conduzir o desenvolvimento e construção dos elementos tecnológicos necessários para o atendimento das necessidades de negócio.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Implantar o pacote de liberação em homologação
Objetivo da atividade	Realizar a disponibilização do pacote de liberação em ambiente de homologação, para que ele possa ser avaliado antes de ser liberado em ambiente de produção
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração	Ferramenta de ITSM.



envolvidos com a atividade	Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Planejar a homologação e os testes
Objetivo da atividade	Definir detalhadamente a estratégia e os procedimentos para realizar a homologação e os testes da liberação, reduzindo seus riscos de falha durante e após a liberação em ambiente de produção.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade	Líder de liberação



Atividade a ser realizada	Homologar e testar o pacote de liberação
Objetivo da atividade	<p>Certificar que o pacote de liberação atende aos requisitos técnicos e de negócio e testá-lo contra defeitos e erros.</p> <p>O Líder de Liberação deve conduzir, em conjunto com as demais partes interessadas, a homologação e os testes do pacote de liberação, conforme definido no Plano de Avaliação da Liberação.</p>
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	<p>Ferramenta de ITSM.</p> <p>Servidor de aplicação;</p> <p>Servidor de banco de dados;</p> <p>Segmento de Rede;</p> <p>Desktop;</p> <p>Switch</p>
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Realizar o treinamento de usuários
Objetivo da atividade	Habilitar os usuários a utilizarem o serviço novo ou alterado para maximizar os benefícios produzidos pela liberação.
Quem irá realizar a atividade	Sob demanda.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a	Ferramenta de ITSM.



atividade	Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch
Responsável pela atividade	Cliente

Atividade a ser realizada	Realizar o treinamento de técnicos
Objetivo da atividade	Habilitar os técnicos a suportarem e manterem o serviço novo ou alterado, reduzindo os riscos relacionados à falta de conhecimento.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Autorizar a implantação diretamente em ambiente de produção
----------------------------------	--



Objetivo da atividade	Dar a permissão formal para a execução de uma liberação em ambiente de produção que não foi submetida a avaliações em ambiente de homologação
Quem irá realizar a atividade	Gerente de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch
Responsável pela atividade	Gerente de liberação

Atividade a ser realizada	Implantar o pacote de liberação em ambiente de produção
Objetivo da atividade	Realizar a disponibilização do pacote de liberação em ambiente de produção para que o seu uso seja efetivado.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop;



	Switch
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Validar o pacote de liberação
Objetivo da atividade	Verificar a conclusão da liberação, comparando com os resultados esperados e buscando identificar efeitos colaterais.
Quem irá realizar a atividade	Líder de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch
Responsável pela atividade	Líder de liberação

Atividade a ser realizada	Encerrar a liberação
Objetivo da atividade	Certificar que a liberação seguiu as políticas do processo de Gerenciamento de Liberação e dos demais processos que interagiu. O encerramento da liberação é o ponto onde o Gerente de Liberação precisa conferir se o trabalho desenvolvido pelo



	Líder de Liberação seguiu os planos, políticas e requerimentos dos processos envolvidos
Quem irá realizar a atividade	Gerente de liberação
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch
Responsável pela atividade	Gerente de liberação

11. Indicadores de Desempenho

Um indicador de desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

A matriz a seguir documenta, em linhas gerais, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de Gerenciamento de Liberação:

Número	Indicador	Descrição
1	Quantidade de liberações encerradas mensalmente.	Indicação da quantidade total de liberações encerradas no mês
2	Percentual das solicitações de mudança que foram relacionadas com liberações mensalmente	Indicação da parte de solicitações de mudança executadas no mês e que são relacionadas a liberações.
3	Quantidade de liberações que tiveram suas avaliações finais indicando sucesso mensalmente.	Indicação da quantidade mensal de liberações que foram consideradas



		bem-sucedidas.
4	Quantidade de liberações concluídas no mês e que não atenderam o prazo acordado.	Indicação da quantidade mensal de liberações que não cumpriram os prazos acordados.
5	Quantidade de liberações que precisaram ser implantadas diretamente em ambiente de produção mensalmente	Indicação da quantidade mensal de liberações realizadas diretamente em ambiente de produção.
6	Quantidade de incidentes causados por liberações mensalmente.	Indicação da quantidade mensal dos incidentes que foram causados por liberações.

12. Índice de Maturidade do Processo

Com a implementação do processo seguindo as características contidas neste documento, almeja-se que o TJES alcance o nível de maturidade 3 – Definido – em Gerenciamento de Liberação.

A seguir são apresentadas as características, bem como os controles necessários para que um processo de Gerenciamento de Serviço alcance o nível 3 – Definido – de maturidade segundo o ITIL Process Maturity Framework – PMF.

Controles do Processo:

- O processo é reconhecido e documentado, há acordo formal e boa aceitação dentro da operação de TI como um todo.
- O processo possui um dono, objetivos e metas formais.
- Os recursos estão alocados e são suficientes.
- As atividades são focadas na eficiência, bem como na eficácia do processo.
- Relatórios e resultados são criados, publicados e armazenados para referência futura.

Características dos Atributos do Processo:



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Visão e Direção	<p>Metas e objetivos do processo são formais, acordados e documentados.</p> <p>Possui recursos necessários e suficientes.</p> <p>Relatórios são produzidos regularmente, publicados e revisados.</p>
Processo	<p>Procedimentos e atividades claramente definidos e divulgados.</p> <p>Resultados do processo são consistentes e de acordo com o esperado.</p> <p>Documentação atualizada e revisada periodicamente.</p> <p>Ocasionalmente, o processo é realizado de forma proativa.</p>
Pessoas	<p>Papéis e responsabilidades definidos e acordados formalmente.</p> <p>Treinamentos e manuais disponíveis para os agentes do processo.</p>
Tecnologia	<p>Coleta de dados contínua das métricas.</p> <p>Monitoramento automatizado da eficiência das atividades do processo.</p> <p>Pouca automatização é utilizada na execução do processo.</p> <p>Dados consolidados, armazenados e utilizados para o planejamento de melhorias.</p>
Cultura	<p>Resultado do processo é orientado ao cliente.</p>