



PROCEDIMIENTO

MANUAL PASO A PASO PARA

SOLICITAR DESPLIEGUES APLICATIVOS (SERVICE NOW – RELEASE)

Claves

El objetivo de este documento es describir las acciones de un Solicitante de Despliegues Aplicativos en la herramienta Service Now.

Términos clave: Despliegue Aplicativo, RLSE, RTSK.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	3
1 INTRODUCCIÓN	4
1.1 Objetivos	4
1.2 Referencias normativas	4
1.3 Definición	4
1.4 Ámbito	5
2 CONSIDERACIONES PREVIAS	5
3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
3.1 Etapas, Estados, Roles y Permisos	5
4 PROCEDIMIENTO	6
4.1 Creación de un Release	7
4.2 Creación de Tareas	12
4.3 Avance de un RLSE	15

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivos

Este Manual se elabora para apoyar a los Solicitantes en el Proceso de Gestión de Cambios Aplicativos.

Describe la operatoria paso a paso para genera una Solicitud de Despliegue Aplicativo (RLSE) en la Herramienta Service Now.

Incluye la descripción del Proceso de Despliegue y la generación de las correspondientes tareas (RTSK) según las características del Aplicativo (Producto) involucrado.

Esta versión del documento se focaliza en los **aplicativos de Banco Santander Chile**.

1.2 Referencias normativas

Este proceso se enmarca en el proceso genérico de Gestión de Cambios que debe contar con evidencias auditables para todo cambio de software aplicativo en el entorno de Producción del Banco.

1.3 Definición

A continuación, se describen los términos y conceptos imprescindibles para la comprensión del resto del documento.

Service Now: Herramienta ITSM Corporativa.

RLSE: Solicitud de Despliegue Aplicativo en la Herramienta Service Now. **Nota:** Es equivalente a un ticket DPG en la antigua herramienta corporativa de Gestión de Cambios Aplicativos JIRA.

RTSK: Cada una de las tareas asociadas a una solicitud de Despliegue Aplicativo (RLSE). **Nota:** Es equivalente a una tarea en la grilla en la antigua herramienta corporativa de Gestión de Cambios Aplicativos JIRA.

Solicitante: Es el responsable de generar solicitudes de Cambio y Despliegues de Software.

Gestor de Cambios Aplicativos: Es el responsable de gestionar el despliegue de software aplicativo en los Entornos solicitados. Controla, a través de la recepción de las respectivas aprobaciones, que se hayan cumplido todos los controles de calidad definidos; para autorizar el despliegue. (Para esta etapa: Integrantes del Área Implantación y sus Servicios de Implantación).

Ejecutores/Resolutores/Implantadores: Son los responsables de realizar el despliegue de software Aplicativo; cumpliendo con todas las estandarizaciones definidas. (Para esta etapa: Integrantes del Área Implantación y sus Servicios de Implantación).

Testers: Son los responsables de realizar las Pruebas Funcionales en el Entorno PreProducción y/o controlar que se hayan realizado por otros equipos autorizados de testing. Por ejemplo: los gestionados por el Proyecto o aplicativos involucrados en el despliegue. (Para esta etapa, integrantes del Área QA Funcional).

1.4 Ámbito

Las acciones que se describen en este Manual, aplican para todas los equipos de trabajo que desarrollan software para Banco Santander Chile; ya que éste es el único mecanismo que utiliza Implantación para controlar los despliegues en el Entorno Producción del Banco.

2 CONSIDERACIONES PREVIAS

Service Now es la nueva herramienta ITSM corporativa en proceso de implantación; en reemplazo de la Herramienta JIRA-DPG.

3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se ha definido que los despliegues aplicativos, serán solicitados a través de Service Now.

3.1 Etapas, Estados, Roles y Permisos

El Proceso de Despliegue de Software en Service Now tiene las siguientes Etapas, Estados, Roles y Permisos:

Etapas:

Plan & Create SW RFC: Etapa en la que el Solicitante completa los datos de la Release y sus tareas.

Certification: Etapa bajo el control del Solicitante, donde el Solicitante una vez completada su solicitud debe hacer click el Botón “Move to Certification” y “Move to Preproduction”. El Release

Preproduction: Etapa en que se realizan los despliegues y pruebas en Entorno Preproducción.

Production: Etapa en que se realizan los despliegues y verificación en Entorno Producción.

Closed: Etapa final de la solicitud. **Nota: Esta herramienta no permite reabrir una solicitud.**

Se visualizan de la siguiente forma en la herramienta:

The screenshot shows the 'Release - RLSE0027613 [Release view*]' interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, a menu icon, the title 'Release - RLSE0027613 [Release view*]', and icons for attachments, list view, and a 'Submit' button. Below the navigation bar is a process flow diagram with five steps: 'Plan & Create Sw RFC' (highlighted with a blue bar), 'Certification', 'Pre-Production', 'Production', and 'Closed'. Below the flow diagram, there are two input fields: 'Number' with the value 'RLSE0027613' and 'Type' with a dropdown menu showing 'Normal'.

Para Santander Chile se han definido **Grupos de Usuarios** en Service Now, los utilizados para despliegue Aplicativo son :

CHL_AP_SE_DESARROLLO: Personal de la Gerencia de Proyectos TI. Con Rol Deployment Team.

CHL_IN_IM_IMPLANTACION: Personal del Área Implantación. Con Roles: Approver PRE, CAB y Change Manager.

CHL_IN_IM_PRUEBAS: Personal del Área QA Funcional. Con Rol Test Manager.

4 PROCEDIMIENTO

Para generar una solicitud de despliegue (RLSE en Service Now), quien cumple el rol de **Developer Team** se conecta a la herramienta (ver **Login**) y genera un ticket de Release con sus tareas.

Login:

Acceder a <https://santander.service-now.com/> .

En caso de que el usuario no se autentique directamente, introducir usuario y password en los campos habilitados y pulsar en Login.

El usuario será el **UPN** (ejemplos: n85200@es.isban.com, s302154@corp.santander.pt, n351069@corp.santander.cl, n100281@gruposantander.com)

La password será la misma que se utilice para logarse en el PC, Intranet, etc.

Notas:

1. Se recomienda utilizar **Navegador Chrome**.

4.1 Creación de un Release

Corresponde a la creación de una Solicitud de Despliegue. Cuando se salva, adquiere una identificación única: **RLSExxxxxxx**.

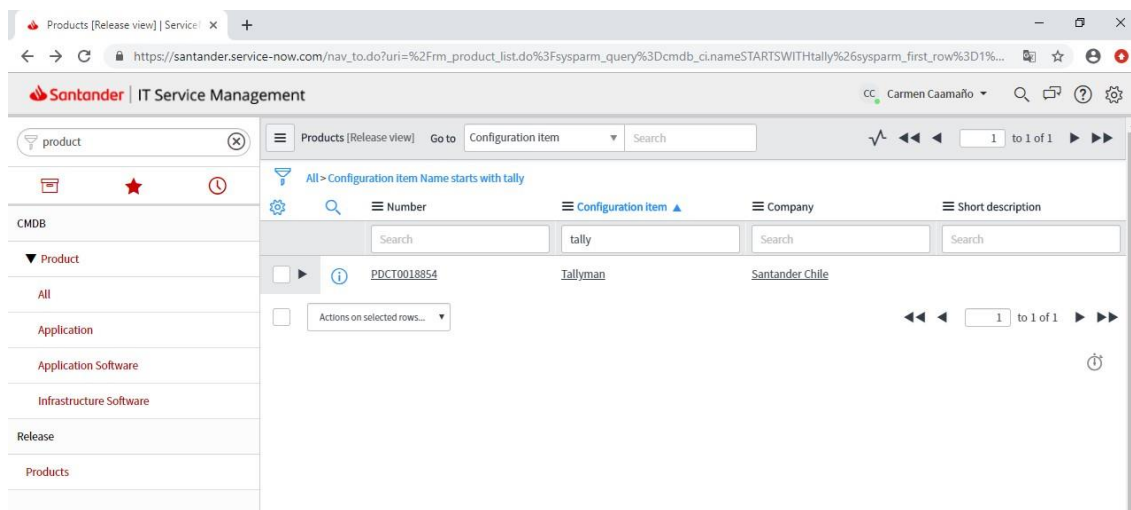
Varios campos se completan en forma automática. **Los marcados con asterisco rojo son obligatorios.**

Hay dos maneras de crear un RLSE:

- Desde el Producto (Aplicativo), crear un RLSE (Recomendado)
- Desde el RLE, eligiendo el Producto (por su identificación numérica)

a) Desde el Producto (Aplicativo), crear un RLSE

- Escriba Product en la barra de búsqueda
- Seleccione Product dentro de Release
- Escriba el nombre del Aplicativo (Nombre registrado en APM) en el campo Configuration item
- Seleccione el Producto (el número)



MANUAL PASO A PASO PARA SOLICITAR DESPLIEGUES APLICATIVOS (SERVICE NOW – RELEASE)

5. Haga click en el botón “New” frente a RLSE

b) Desde el RLSE

Crear petición de despliegue de software

Para crear una petición de despliegue de software también es posible crearla en el menú de releases:

1. Acceda al módulo de 'Release'
2. Haga click en 'Releases'
3. Haga click en 'New'
4. Seleccione CI y se autocompletará el resto de campos.
5. Click en "Submit"

Una vez se ha creado el producto, creamos la release:

6. Haga scroll en el formulario del producto.
7. En la pestaña 'release', haga click en 'New'
8. Complete el formulario
9. Haga click en 'Submit'

A continuación se orienta cómo completar los **datos generales**:

MANUAL PASO A PASO PARA SOLICITAR DESPLIEGUES APLICATIVOS (SERVICE NOW – RELEASE)

Release - RLSE0027651 [Release view]

Plan & Create Sw RFC Certification Pre-Production Production Closed

Number: RLSE0027651

Product: PDCT0018854

Application: Tallyman

Opened by: Carmen Caamaño

* Requested By: Carmen Caamaño

* Requested Group: CHL_IN_PR_PROCESOS

Company: Santander Chile

* Category: Deployment

* Reason: -- None --

Project number:

Project Name:

* Short description:

* Description:

Type: Normal

* Priority: 4 - Low

* Risk: -- None --

* Impact: 3 - Low

Platform: -- None --

State: New

* Assignment group: CHL_IN_PR_PROCESOS

Assigned to:

Release Parent:

Change:

Template Set:

Product: Es el aplicativo para el cual se solicita el despliegue.

Requested Group: Grupo al que pertenece el Solicitante.

Company: Debe asegurar que corresponda a **Santander Chile**.

Category: Por defecto *Deployment*.

Reason: Despliega un combo box:

Incident: Si el cambio obedece a una Incidencia (se debe vincular al número de incidencia activa en Service Now (INC))

New Application: Si el cambio obedece a un aplicativo que despliega por primera vez.

New Version/Evolutivo: Si el cambio obedece a una nueva versión de software o evolutivo.

Short Description: Descripción corta **FUNCIONAL** del cambio.

Description: Descripción **FUNCIONAL** del cambio.

Type: Despliega combo box con 3 valores:

Normal: Corresponde a toda solicitud que se informa en la planificación de cambios semanal.

Emergencia: Corresponde a un cambio que da solución a un Incidente (INC).

Expedito: Corresponde a un cambio que se requiere desplegar de forma prioritaria.

Priority: Despliega combo box. Por defecto: 4.- Low

Risk: Despliega combo box. Debe elegir uno. Corresponde a la categorización del riesgo operacional que conlleva el cambio de SW.

Impact: Despliega combo box. Debe elegir uno. Corresponde a la categorización del riesgo operacional que conlleva el cambio de SW.

Además de los datos generales, debe completar los datos en cada una de las **Pestañas**:

a) Pestaña Planning:

En esta pestaña se informa la justificación, la planificación y eventual vuelta atrás del cambio.

Justification: Descripción del cambio.

Implementation Plan: Plan de implementación de despliegue.

Análisis de riesgo e impacto: Debe describir el riesgo e impacto del cambio.

Plan de reversión: Plan de vuelta atrás del despliegue.

b) Pestaña Schedule:

En esta pestaña se deben ingresar las fechas propuestas de despliegue Preproducción y Producción.

En el Release se establece la ventana de tiempo para el flujo completo; por lo tanto, se recomienda dar una fecha holgada de término.

MANUAL PASO A PASO PARA SOLICITAR DESPLIEGUES APLICATIVOS (SERVICE NOW – RELEASE)

Release - RLSE0027651 [Release view*]

Category: Deployment

Reason: -- None --

Project number: [Search]

Project Name: [Text]

Short description: [Text]

Description: [Text]

Assigned to: [Search]

Release Parent: [Search]

Change: [Text]

Template Set: [Lock]

Notes | Planning* | **Schedule*** | Performance test | Closure Information

Time between planned start date and planned end date is the requested change window

Certification Proposed Date	[Calendar]	* Planned start date	[Calendar]
* Preproduction Proposed Date	[Calendar]	* Planned end date	[Calendar]
		Actual start date	[Text]
		Actual end date	[Text]

Submit Save

Related Links

[Show Workflow](#)

Preproduction Proposed Date: Fecha planificada de inicio de los despliegues en Entorno Preproducción (los detalles estarán en cada Tarea).

Planned start date: Fecha planificada de inicio de los despliegues en el Entorno Producción. (Los detalles estarán en cada Tarea). No olvide considerar el Calendario de Congelamiento.

Planned end date: Fecha planificada de término de los despliegues en el Entorno Producción. (Los detalles estarán en cada tarea). **Nota:** Se recomienda 1 semana después de *Planned start date*; para mantener el cambio activo hasta el cierre por parte de Implantación. Pasada esta fecha, la herramienta realiza un cierre automático del cambio y no es posible reabrirlo.

Una vez completados los campos, hacer click en el botón “Submit”.

Nota: La herramienta alertará si falta completar algún campo obligatorio y no le permitirá avanzar hasta que lo complete.

4.2 Creación de Tareas

La creación de tareas dentro de un RLSE (**RTSK**) es equivalente a la creación de una tarea en la grilla del DPG en la antigua herramienta de Gestión de Cambios (JIRA). Cuando se salva, adquiere una identificación única: **RTSKxxxxxxx**.

Un RLSE puede tener varias tareas que se pueden ejecutar de modo independiente o con determinada secuencia de acuerdo al plan de estrategia de implantación de un cambio.

Al crear una tarea, además de identificar el **Aplicativo** (Producto en Service Now) y la **Tecnología**, es necesario especificar en qué **Etapas del Flujo** se ejecutará y el **Tipo de Tarea**.

Lo normal, será solicitar tareas de despliegue en **Producción**, dada la autonomía que tienen los equipos de desarrollo para desplegar en este entorno.

Para crear una tarea se debe buscar el RLSE, bajar y hacer click en el Botón New frente a RTSK

The screenshot displays the 'IT Service Management' interface for a release task. The main form is titled 'Release - RLSE0020213 [Release view]'. It contains several input fields: 'Project number' (with a search icon), 'Project Name', 'Short description' (SOP-12345), and 'Description' (Prueba). There are also fields for 'Change' (CHG000016083) and 'Template Set'. Below these are tabs for 'Notes', 'Planning', 'Schedule', 'Performance test', and 'Closure Information'. The 'Schedule' tab is selected, showing a timeline with 'Planned start date' (16/08/2019 15:36:49) and 'Planned end date' (31/08/2019 15:36:54). Other fields include 'Certification Proposed Date', 'Preproduction Proposed Date', 'Actual start date', and 'Actual end date'. The interface includes a sidebar with navigation links like 'SGTech Corporate Dashboards', 'Releases', 'Release Supervisor', 'Release', 'Getting Started', 'Products', 'Releases', 'Tasks', 'Application Technical Catalogs', and 'Technology Technical Catalogs'. At the bottom, there are 'Related Links' and a 'Release Tasks' section with a 'New' button and a search bar.

Aparecerá:

MANUAL PASO A PASO PARA SOLICITAR DESPLIEGUES APLICATIVOS (SERVICE NOW – RELEASE)

A continuación se orienta cómo llenar los **campos generales de una Tarea**, partiendo por los datos de la derecha de la pantalla:

Nota: Los datos del encabezado se completan automáticamente.

State to resolve: Se despliega un combo box, correspondientes a los Estados del Flujo de un Despliegue: *Certification, Pre-production, Testing, Scheduled, Implement y Review*. Indica en que parte del flujo se debe ejecutar la tarea. Por ahora los Solicitantes sólo crearán tareas que se ejecuten en **Implement y Pre-production**.

Type: Se despliega un combo box; del cual, por ahora, utilizaremos los siguientes valores:

- Tarea(s) del Despliegue del cambio (asociada al Tipo **Otro despliegue**) en el caso de una tarea de red blanca la tarea debe ser asociado al tipo **Shakedown**).
- Tarea(s) Certificación del cambio por ambiente (red blanca/producción) (asociada al Tipo **Quality assurance**).
- Tarea(s) Vuelta Atrás del cambio (asociada al Tipo **Backout**).
- Tarea(s) Certificación de la vuelta atrás del cambio (asociada al Tipo **Quality assurance**).

Planned start date: Fecha planificada de inicio de ejecución de la tarea (debe estar dentro de la ventana de ejecución definida en el RLSE). No olvide considerar el Calendario de Congelamiento y tener en cuenta los días acordados de despliegue para el aplicativo, si existen.

Planned end date: Fecha planificada de término de ejecución de la tarea (debe estar dentro de la ventana de ejecución definida en el RLE)

Short Description: Descripción de la Tarea.

Description: Descripción técnica de la tarea.

Además de los datos generales, debe completar los datos de la **Pestaña** que se describe a continuación:

a) Pestaña Deployment (para Tipo de Tarea: Other Deployment):

Campos obligatorios:

Application: Aplicación para la cual se solicita esta Tarea. Puede ser la misma o una distinta a la elegida en el RLSE. **Nota:** Con la lupa puede buscar por el nombre.

Technology: Tecnología asociada al despliegue aplicativo solicitado en esta Tarea. Nota: Con la lupa puede buscar en la lista de Tecnologías existente. En esta herramienta aparecen disponibles todas las tecnologías para todos los aplicativos; por lo tanto, el Solicitante debe tener claridad de la tecnología asociada a esta Tarea.

Version: Corresponde a la versión del software aplicativo que se despliega, con la nomenclatura adecuada a cada caso. La herramienta valida si la versión ya fue desplegada.

4.3 Avance de un RLSE

Como se indica en los puntos anteriores, un RLSE tiene varias Estados; que se resumen en 4 Etapas y éstas son las que se muestran en la herramienta.

Quienes cumplen el rol **Deployment Team** (los Solicitantes) son los encargados de avanzar a la Etapa Certificación, haciendo click en el botón “**Move to Certification**” en la barra superior del Release:

Nota: El Solicitante puede hacer click en el botón “Seguir” para recibir las notificaciones de avance del RLSE.

En esta Etapa el RLSE queda bajo el control de QA.

QA revisará el RLS y las Tareas y lo avanzará a la Etapa Preproducción.

Efectuado lo anterior, el RLSE queda en Estado: **Waiting Accept** y será avanzado, cuando corresponda, al **Estado: Pre-Production** en el caso que aplique.

Una vez que se hayan efectuados los despliegues en el Entorno Preproducción. El Solicitante realizará las pruebas y evidenciará su resultado en la Etapa de Testing.

Quien tenga el rol de **Test Manager** (Área QA Funcional), podrá registrar si la prueba está OK o No OK (KO); adjuntando las evidencias y comentarios correspondientes.

Nota: En este punto el Área QA Funcional estarán a cargo de aprobar o rechazar esta Etapa.