

# Exemplo Prático de Transição de Serviços no ITIL

Guilherme Brugeff Teles

25 de agosto de 2024

## 1 Descrição do Serviço

A plataforma acadêmica de programação competitiva é um ambiente online que permite aos alunos participar de competições de programação, resolver problemas algorítmicos e melhorar suas habilidades técnicas. A plataforma inclui recursos como a criação e gerenciamento de desafios, avaliação automática de submissões, rankings, e funcionalidades de gamificação para incentivar a participação. O propósito da plataforma na organização é apoiar o desenvolvimento das habilidades de programação dos alunos, oferecendo um ambiente controlado e estimulante para praticar e competir.

## 2 Fase de Transição de Serviços no ITIL

### 2.1 Planejamento e Suporte à Transição

- **Atividades:**

- Definir o cronograma detalhado para a transição da plataforma, incluindo datas de entrega e milestones.
- Alinhar os recursos necessários, como desenvolvedores, servidores de hospedagem, e ferramentas de monitoramento.
- Planejar a comunicação com os *stakeholders*, incluindo professores, alunos, e equipe de suporte técnico.
- Identificar e mitigar riscos associados à transição, como possíveis falhas na integração com sistemas acadêmicos existentes.

- **Entregas:**

- Plano de Transição detalhado, contendo o cronograma, alocação de recursos, e plano de comunicação.
- Documento de Gestão de Riscos, com a identificação e mitigação de potenciais problemas.

## 2.2 Gestão de Mudanças

- **Atividades:**

- Revisar e aprovar as mudanças propostas para a implantação da plataforma.
- Documentar todas as mudanças planejadas, incluindo alterações no código, configuração dos servidores e ajustes nas integrações.
- Garantir que todas as mudanças sejam testadas adequadamente em um ambiente de pré-produção antes de serem aplicadas ao ambiente de produção.
- Conduzir reuniões de controle de mudanças com todas as partes interessadas para validar as decisões e o progresso.

- **Entregas:**

- Registro das Mudanças, documentando todas as alterações aprovadas.
- Relatórios de Testes, com resultados dos testes de pré-produção para cada mudança.
- Atas de Reunião de Controle de Mudanças, documentando decisões e próximos passos.

## 2.3 Gestão de Configuração e Ativos de Serviço

- **Atividades:**

- Criar e manter uma Base de Dados de Configuração (*CMDB*) para a plataforma, incluindo todos os componentes de software, hardware, e documentação.
- Associar cada item de configuração aos serviços que ele suporta, permitindo uma visão clara das dependências.
- Monitorar e atualizar a *CMDB* conforme novas configurações e ativos forem adicionados durante a transição.

- **Entregas:**

- *CMDB* Atualizada, com todos os itens de configuração e seus relacionamentos.
- Relatório de Status de Configuração, fornecendo uma visão geral do estado dos ativos e suas associações.

## 2.4 Gestão do Conhecimento

- **Atividades:**

- Documentar todos os processos, procedimentos, e scripts utilizados na implantação da plataforma.
- Criar manuais de uso e treinamentos para os administradores da plataforma e para os alunos.
- Estabelecer um repositório de conhecimento acessível a todos os *stakeholders*, onde possam ser armazenados tutoriais, FAQs, e artigos técnicos.

- **Entregas:**

- Documentação Completa da Plataforma, incluindo manuais técnicos e guias do usuário.
- Repositório de Conhecimento Online, acessível e organizado por tópicos relevantes.
- Sessões de Treinamento, registradas e disponíveis para consulta futura.

## 2.5 Gestão da Liberação e Implantação

- **Atividades:**

- Preparar o ambiente de produção para a implantação da plataforma, incluindo a configuração de servidores e a aplicação de patches de segurança.
- Planejar e executar a liberação da plataforma em fases, começando por um lançamento piloto para um grupo reduzido de usuários.
- Monitorar o desempenho da plataforma durante e após a implantação, ajustando conforme necessário.
- Validar a implantação com os usuários finais, garantindo que todos os requisitos funcionais e de desempenho sejam atendidos.

- **Entregas:**

- Pacote de Liberação, incluindo código-fonte, scripts de implantação, e notas de versão.
- Relatório de Implantação, documentando cada etapa do processo e os resultados obtidos.
- Feedback dos Usuários, coletado após a liberação piloto e ajustado conforme necessário.

## 2.6 Validação e Testes de Serviço

- **Atividades:**

- Realizar testes funcionais e de integração para garantir que a plataforma atenda a todos os requisitos técnicos e de negócio.
- Conduzir testes de carga e desempenho para avaliar a capacidade da plataforma de lidar com um grande número de usuários simultâneos.
- Verificar a conformidade com as políticas de segurança e privacidade da organização.
- Validar a usabilidade da plataforma com um grupo de alunos e professores, ajustando com base no feedback.

- **Entregas:**

- Relatórios de Testes Funcionais e de Integração, detalhando os resultados de cada teste.
- Relatório de Desempenho, mostrando a capacidade da plataforma em condições de carga máxima.
- Checklist de Conformidade, validando a adesão às políticas de segurança e privacidade.
- Relatório de Usabilidade, com insights e recomendações baseados no feedback dos usuários.

## 2.7 Avaliação Pós-Implementação (PIR)

- **Atividades:**

- Conduzir uma revisão completa da transição e da implantação da plataforma, avaliando o que funcionou bem e o que precisa ser melhorado.
- Coletar feedback dos *stakeholders*, incluindo alunos, professores, e equipe técnica.
- Identificar lições aprendidas e documentá-las para futuras transições de serviços.
- Propor melhorias contínuas para a plataforma, baseadas nos resultados da avaliação.

- **Entregas:**

- Relatório de Avaliação Pós-Implementação, com análise detalhada da transição e recomendações.
- Documento de Lições Aprendidas, para referência em projetos futuros.
- Plano de Melhorias, delineando ações corretivas e melhorias contínuas para a plataforma.