**Descrição dos processos da ByteGod IT Solutions**

**Processo de aquisição de projeto**

Inicialmente um cliente contata o responsável pelas aquisições de projetos da empresa, informando o interesse de adquirir um produto para seu negócio. Após isso o Engenheiro de produto analisa a proposta de projeto, se o projeto está dentros dos parâmetros de medição da empresa, então o Engenheiro de produto solicita ao cliente uma primeira reunião para mais informações sobre o novo projeto a ser iniciado. Durante a reunião, são adquiridas informações sobre o projeto a ser desenvolvido, com as informações, o engenheiro de produto, no dia seguinte, o engenheiro de produto entrar em reunião com a equipe de desenvolvimento junto com o gerente de projetos para montar a proposta final para ser entregue ao cliente. Dentro da proposta estarão contidas informações como preço, prazo e contrato. No dia seguinte o Engenheiro de produto, novamente solicita uma reunião com o cliente novamente, para apresentação da proposta, apresentando todas as informações do processo de desenvolvimento. Tendo em vista a proposta em mãos ao cliente, o cliente deve avaliar e decidir se vai aceitar a proposta feita pela equipe de desenvolvimento. Caso o cliente aprova, então o contrato é assinado pelo cliente juntamente com o Engenheiro de produto e então o projeto se inicia a partir do dia seguinte. Caso o cliente não aceita a proposta, então é iniciada uma negociação, nesta negociação o engenheiro de produto procura ajustar os parâmetros dentro dos limites estabelecidos pela equipe, após os parâmetros serem ajustados de acordo com os limites estabelecidos pelo cliente, então uma edição na proposta é solicitada, caso o cliente continue de acordo com a nova proposta, então o projeto é iniciado, caso contrário, a aquisição é cancelada.

**Processo de entrega de produto**

O processo se inicia com 10 dias antes da entrega oficial do produto, onde é chamado de deploy de produto, dentro deste processo o engenheiro de produto reúne juntamente com o cliente e o gerente de projetos, para ajustar os parâmetros da entrega, nestes parâmetros, o cliente deve informar os dados do servidor escolhido por ele, aonde o produto será hospedado. Com os dados em mãos, o engenheiro de produto passa esses parâmetros para a equipe iniciar o processo de deploy.

Com os dados do servidor em mãos, a equipe de desenvolvimento inicia o processo deploy. O processo de deploy inicia com a exportação do banco de dados do servidor de desenvolvimento e a importação no servidor do cliente. Com o banco de dados importado, inicia - se então a configuração do banco de dados, com o banco de dados configurado, inicia - se então a transferência de arquivos do servidor de desenvolvimento para o servidor do cliente. Após o upload de arquivos terminado, inicia-se então o teste final. O teste final possui tarefas básicas como teste de cadastramento de usuários, e cadastramentos de itens quaisquer referente ao processo atual. Se todos os testes forem passarem nos parâmetros de teste de qualidade, então o produto entra em produção oficialmente, e o processo é encerrado. Caso contrário equipe remove o produto do servidor para tratar os problemas no servidor de desenvolvimento para posteriormente realizar o processo de teste e implementação descritos acima.

**Processo de manutenção**

O processo se inicia quando a equipe de suporte recebe um chamado de suporte do cliente, deste chamado contém os dados do problema ocorrido. Consequentemente a equipe de suporte verifica se as causas do problema são responsabilidades da Bytegod, caso não sejam o chamado é devolvido ao cliente explicando o motivo da exceção. Caso o problema seja responsabilidade da bytegod, então a equipe de suporte gera ticket contendo o número do protocolo e classificação do problema, o número do protocolo é enviado ao cliente para que ele possa acompanhar o andamento do chamado. Após a criação do ticket, a equipe de suporte reporta o ocorrido a equipe de desenvolvimento, aonde a mesma vai analisar o problema e retornar a equipe de suporte o prazo estimado para a resolução do problema. Após o problema ser resolvido, então o chamado é enviado diretamente ao cliente, com o status de “resolvido”, então o cliente verifica se o problema realmente foi resolvido, caso esteja resolvido, então o cliente encerra o chamado e o processo é finalizado, caso contrário, o chamado volta para a equipe de suporte para ser avaliado novamente.