
 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	5
5. RESPONSABILIDADES	6
6. REGRAS BÁSICAS	8
7. CONTROLE DE REGISTROS.....	34
8. ANEXOS.....	34
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	34

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	1 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

1. OBJETIVO

Este documento tem o propósito de identificar e educar os funcionários nos componentes essenciais de uma Biblioteca de Infraestrutura da Tecnologia da Informação (ITIL), alinhados com o processo de Gestão de Releases que devem ser apoiados através da introdução de um sistema integrado de Gestão de Serviço. Este documento irá identificar e/ou vincular os processos de suporte que serão relacionados a seguir.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

2.2. Área

Colaboradores envolvidos na prestação de serviços, que tenham interface com o processo de Gestão de Release.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Definição
DSL	Definitive Software Library - Biblioteca de Software Definitiva.
DHS	Definitive Hardware Store - Depósito de Hardware Definitivo.
Gestão de Disponibilidade	Gestão de Disponibilidade é um processo que planeja e controla a disponibilidade dos serviços de acordo com as exigências contratuais. A Gestão de Disponibilidade será envolvida na tomada de decisões que podem impactar a disponibilidade do serviço e contribuir para as negociações com o cliente que afetam exigências contratuais de disponibilidade.
Mudança	A adição, alteração ou remoção de hardware da base, rede, software, aplicativos, ambiente, sistema, desktop, deve-se constituir uma documentação associada.
Comitê de Mudanças (CAB)	Um grupo de pessoas que avaliam e aprovam as mudanças. Este Comitê deverá ser composto por representantes de todas as áreas dentro de TI e representantes das unidades de negócios.
Gestão da Mudança	O ITIL alinhado aos processos, garante que as mudanças não afetem a prestação de serviços, e estará seguindo uma metodologia coerente com os resultados desejados quanto a disponibilidade.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	2 de 35


Termo	Definição
Gestão de Configuração	A Gestão de Configuração é o processo de definição, documentação, atualização, comunicação, armazenamento e controle de todos os bens materiais e imateriais, tipicamente hardware, software e documentação, e está fortemente associada com Revisão de Projeto e Gestão da Mudança.
Banco de dados de Gestão de Configuração (CMDB)	Base de Dados que contém todas as informações pertinentes de cada IC e os detalhes das relações importantes entre eles.
Item de Configuração (IC)	Componente de um ambiente de TI - ou de um item, como uma RFC, que está associada a um ambiente de TI - que está (ou deve estar) sob o controle da Gestão da Configuração. Os ICs podem variar muito em complexidade, tamanho e tipo, a partir de um sistema inteiro (incluindo todo o hardware, software e documentação) para um único módulo ou um componente de hardware de menor importância.
Seguir Cronograma de Releases (FSR)	Um cronograma consolidado de ativos e Releases planejado, e Releases que estão em espera. O FSR é mantido pelo Gerente de Release e utilizado pelo RCB para fornecer uma visão das atividades, dos Releases planejadas e não planejadas para auxiliar o agrupamento das RFCs e dos pedidos de Release em conjunto para reduzir custos e melhorar a produtividade.
Erro Conhecido	Uma falha identificada em um IC pelo diagnóstico bem-sucedido de um problema, e para qual uma ação provisória ou uma solução permanente foi identificada. A ligação entre o erro conhecido e IC podem surgir a partir do diagnóstico de um problema local, mas também podem ser derivadas de uma fonte externa de erros conhecidos. É importante que todos os erros conhecidos relevantes sejam registrados no CMDB, embora, claramente, o CMDB não será a única fonte de dados para os Erros Conhecidos. Uma vez que muitos problemas terão causas múltiplas, as relações entre problemas individuais e Erros Conhecidos poderão ser complexas.
Gestão de Incidentes	É o processo de restauração da operação ao serviço normal o mais rapidamente possível para o cliente do ambiente de TI, minimizando o impacto negativo sobre as operações de negócio do cliente, garantindo assim que os melhores níveis possíveis de qualidade de serviço e disponibilidade serão mantidos.
Ambiente de TI	Um ambiente de TI são as redes computadorizadas, hardware, software, aplicações, serviços e documentações usadas para acessar, criar, divulgar e utilizar todas as formas de informação digital.
Base Operacional	Contém o código ou outros componentes operacionais que representam as mudanças exigidas pelo projeto como registrado nas guias de Verificação dos Componentes de Inventário.

Termo	Definição
Aceitação de Operações	Para efeitos do presente documento de aceitação de operações, são definidos como padrão DXC processos utilizados para mover os produtos e serviços em um ambiente de produção, por exemplo, integração de processos de produção.
Portfólio	Um “portfólio”, no contexto da Gestão de Release, pode ser um serviço gerenciado, unidade de negócio ou departamento. Por exemplo, Finanças, ou Recursos Humanos.
Gestão de Problemas	Gestão de Problemas é um processo para minimizar a interrupção dos negócios através da identificação e análise dinâmica da causa de incidentes de serviço e de problemas. Isto inclui os sub-processos, tais como, análise de causa raiz, análise de tendência e monitoração de problemas.
Integração da Produção	A Integração da Produção é um processo que coordena a transferência das mudanças a um serviço da linha de base, que terá um efeito sobre qualquer aspecto do apoio para esse serviço, no ambiente de produção de uma forma segura e apoiada
Comitê de Controle de Releases (RCB)	<p>O RCB é um órgão composto por técnicos e agentes de gestão com os conhecimentos necessários e autoridade para aprovações como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovar um RFC ou pedido de Release para prosseguir fora do processo de Gestão de Release; • Revisão dos relatórios de “status” dos Releases; • Analisar e aprovar o desenvolvimento do Release, integração e implantação de planos; • Identificar RFCs relacionadas e os pedidos de Release que seriam adequados para ser empacotados em um conjunto; • Análise e aprovação das linhas de base (requisitos mínimos); • Analisar e aprovar a Release antes que ela seja implantada no ambiente de produção; <p>As responsabilidades do RCB podem ser realizadas pelo CAB quando os conhecimentos adequados são representados.</p>
Definição do Release	A definição do Release descreve o conteúdo do Release em termos de desenvolvimento de pacotes de trabalho. O desenvolvimento do pacote de trabalho é uma unidade principal do trabalho produzido por uma equipe durante um Release.
Solicitação de Mudança	Um registro dos detalhes de um pedido de mudança de qualquer IC dentro de um ambiente de TI ou de processos e itens associados ao ambiente

Termo	Definição
Pedido de liberação	Detalhes de uma solicitação de serviço, para um software ou componente de hardware, sejam para uma atualização ou novas solicitações. Uma vez que a RCB aprova um pedido de Release, para que a mesma prossiga através do processo de Gestão de Release, é exigida a criação de uma RFC, e a mesma deve ser associada à Release.
Requisitos básicos	O requisito básico é o acordo entre o cliente e a DXC. É um conjunto de projetos relacionados com produtos de trabalho que definem os requisitos acordados.
Plano de Gestão de Release	Um documento detalhando a estratégia de Gestão de Releases usando o processo de Gestão de Release. O Plano pode igualmente ser referido como uma política de Release. Geralmente o conteúdo deste documento inclui: <ul style="list-style-type: none"> • Escopo do processo de Gestão de Release para o cliente ou um portfólio de clientes; • Janelas para implantação do Release; • Tipos de Release; • Posições e instruções de trabalho para a alimentação do DSL e DHS; • Convenções de nomenclatura para os Releases; • Papéis e responsabilidades; • Critérios de teste e aceitação; • Membros do RCB e reuniões; • Diretrizes de Implantação
Plano de Release	O Plano de Release descreve as atividades principais, as dependências, e as programações para o desenvolvimento, integração e implantação de um Release. O plano de Release inclui: Plano de Desenvolvimento de Release, Plano de Integração e Plano de implementação do Release.
Central de Atendimento	Tratam de incidentes, problemas e perguntas, fornecendo uma interface para outros processos de Gestão de Serviços de TI.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Procedimento Operacional: ENG-0002: Diretriz de Implantação: Instalação / Ativação de Equipamento DC


 USO INTERNO	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia de Informação
	Título do Documento: Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

5. RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades dos principais participantes do processo de Gestão de Release estão descritas na matriz seguinte:

Legenda	Gerência de Release	RCB	Gerente de Projeto de Release	Time de Desenvolvimento	Time de Implementação	Cliente	Coordenador de Testes	Coordenador de Comunicações	Coordenador de Treinamentos	Gerente de Mudança	Gerente de Configuração	Outros processos relacionados
R (Responsável) A (Aprovador) C (Consultado) I (Informado)												
GESTÃO DE RELEASE												
Criação da Release e do Plano de Gestão												
Definir testes e critérios de aceitação	RA		C	C	C	C	C			C		C
Definir papéis e responsabilidades	RA		C	C	C		C	C	C			
Definir convenção de nomenclaturas	RA		C	C	C						C	
Definir DSL, local do DHS e instruções de trabalho associadas	RA		C	C	C						C	C
Definir janelas de implementação	RA		C			C			C	C		C
Definir guias de implementação	RA		C	C	C	C				C	C	C
Definir membros do Comitê e reuniões	RA		C	C	C	C				C	C	C
Planejamento de Release												
Definir Release	C	RA	R	C		C						
Verificar coordenação do desenvolvimento	C		RA	C	C		C	C	C	C	C	C
Revisar Gestão de Configuração			RA	R	R						C	
Revisar padrões / normas			RA	R	R		R	R	R			
Revisar serviços comuns			RA	R	R		R	R	R			
Desenvolvimento do plano de Release			RA	R	C							
Integração do plano de Release			RA	R	R		R				C	C
Implementação do plano de Release			RA	C	R			R	R	C	C	C
Obter aprovação do plano de Release	R	R	RA			R				C	C	C
Projeto, Construção e Teste de Release												
Construção de pacotes para o ambiente de desenvolvimento			A	R								
Configurar componentes para a Release			A	R							C	
Executar Desenvolvimento			A	R	C							R
Executar Desenvolvimento da unidade de Teste			A	R								
Executar Testes de Integração	R	R	A	R	C		R		C			
Executar Testes de Pré Produção	R	R	A		C	R	R		C			R
Completar e Aprovar todos os testes			RA	C	C		R		C	R		R
Revisão e Obtenção de Autorização para a Implementação da Release												
Revisar e Aprovar relatórios dos "status" das Releases	R	R	A									
Obter aprovação de negócio			A			R				R	C	
Retrabalho da Release			A	R	C		C		C		C	
Programação da Release												
Checar os recursos disponíveis			RA									
Programar reuniões regulares de planejamento			RA	C	C	C	C	C	C	C		
Estabelecer uma estrutura de relatório	C	C	RA			C						
Checar os documentos exigidos			RA	C	C		C	C	C			
Produzir relatórios de "status"	I	I	RA	C	C	I	C	C	C			
Seguir o processo de Gestão de Projetos			RA									
Comunicação, Preparo e Treinamento para as Releases												
Criar material de treinamento			A	C	C				R			
Conduzir o treinamento			AR		C	R		R	R			
Criar plano de comunicação			A	C				R	C	C		
Realizar as comunicações			AR		C	R			C	C		
Implementação da Release												
Gerenciar a Implementação	R		RA		R	R	C		C		C	
Desenvolver plano de BackOut (Retorno)	R		RA	C	R	R					C	
Medir, Reportar e Acompanhar Release												
Coordenar a Release	R	R	RA	R	R	R				C		
Caminho da Release	R	RA	R			C						
Produzir relatórios	R	C	RA	C	C	C						
Evolução da Release	R	C	RA	C	C	C	C	C	C	C	C	C


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	6 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

Sendo que o principal papel na Gestão de Release é o do Gerente de Release. Este profissional será o responsável pela definição e manutenção de toda a política de Release e pelo controle das atividades do Processo. O Gerente deve ter uma grande experiência técnica e bons conhecimentos sobre os utilitários e ferramentas de suporte disponibilizadas no mercado.

Participantes	Descrição
Gerente de Release	É a pessoa encarregada do processo de Gestão de Releases. Ele irá produzir e manter todo o Plano de Releases, e acompanhar todas as Releases que caem sob a sua responsabilidade. Ele também pode desempenhar o papel de presidente do RCBC (Comitê de Controle de Releases). Durante a criação ou atualização do Plano de Gestão de Release, o Gerente irá procurar colocar pessoas com experiência adequada para o cliente em questão.
Gerente de Projeto de Release	O Gerente de Projeto de Release é a pessoa responsável por uma ou mais Releases que irão prosseguir no processo de Gestão de Release, desde o planejamento do Release até sua implantação.
Equipe de Desenvolvimento	A equipe de desenvolvimento é responsável por completar o desenho técnico e funcional de uma ou mais Releases, para o qual foram designadas, e também suportarão os testes e a distribuição do Release.
Equipe de Implantação	A equipe de implantação é responsável por apoiar o processo de testes, completando a execução da implantação de uma ou mais Releases, e para fornecer a sustentação dos cuidados posteriores.
Coordenador de Testes	O coordenador de testes é a pessoa com responsabilidade pelo projeto, construção e manutenção do ambiente de teste, e desenvolvimento e Gestão do cronograma destes testes, identificando as vulnerabilidades e atribuindo as responsabilidades, com isto, validando a disponibilidade das Releases para proceder à análise e integração ao ambiente de produção.
Coordenador de Comunicação	O Coordenador de Comunicação é a pessoa com a responsabilidade de desenvolver e gerenciar o plano de comunicação, o desenvolvimento do conteúdo das comunicações, e a finalização e distribuição do conteúdo das comunicações.
Coordenador de Treinamentos	O Coordenador de treinamentos é a pessoa com a responsabilidade de desenvolver e gerenciar o plano de treinamentos, identificando os indivíduos a serem treinados, e a concepção, construção e implementação da estratégia de treinamentos. Irá coordenar e gerenciar as atividades de treinamento diárias e a coleta e análise do “feedback” dos treinamentos.
RCB (Comitê de Controle de Releases)	O RCB (Comitê de Controle de Releases) é composto por técnicos e gerentes que se reúnem periodicamente para analisar e concluir todas as atividades relativas à aprovação de uma ou mais Releases. O RCB é composto pelo presidente e membros, e a principal responsabilidade do Comitê é identificar as RFCs e os pedidos de Release que seriam para serem empacotados, a fim de reduzir os riscos, os custos e aumentar a produtividade.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	7 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

Participantes	Descrição
Gerente de Mudanças	Gerente de Mudanças é a pessoa com a responsabilidade de garantir que todas as RFCs recebidas dentro do prazo adequado sigam o processo de Gestão de Mudança. O Gerente de Mudanças participará do RCB e participará de todas as revisões e autorizações que sejam de responsabilidade do RCB.
Gerente de Configuração	O Gerente de Configuração é a pessoa com a responsabilidade de gerenciar e manter o CMDB. Manter um inventário exato dos itens em um ambiente crítico de TI, e é fundamental que garanta que apenas os componentes corretos sejam incluídos em uma Release e que contenha a informação do momento em que os ICs afetados estarão disponíveis

6. REGRAS BÁSICAS

Esta política aplica-se a todos os ambientes onde o processo de Gestão de Releases da DXC estiver em vigor, e se aplicará a todos os indivíduos que trabalhem nisto.


6.1. Informações do Plano de Gestão de Releases

A Gestão de Release é o processo responsável pela proteção do ambiente de produção. Tal proteção é feita no modo de procedimentos formais e de rotinas de testes extensivas que procuram considerar todos os aspectos envolvidos nas mudanças propostas de software ou hardware dentro do ambiente de produção, visando assegurar consistência, estabilidade, disponibilidade e continuidade nos serviços de TI.

A Gestão de Release assume o planejamento, o projeto, a construção, a configuração e testes de hardware e software para criar um conjunto de componentes de release para um ambiente de produção. As atividades também abrangem o planejamento, a preparação e programação de um release. As atividades de Gestão de Release incluem:

- **Determinação da política de Release;**
- **Planejamento de Release:**
 - Obtenção de consenso e acordo sobre o conteúdo do Release;
 - Priorização no tempo da implantação do Release em termos de unidades organizacionais, localização geográfica, perfil dos usuários, etc;
 - Produção de um cronograma de alto nível de Release;
 - Inspeção local para avaliação do Hardware e Software em uso;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	8 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Planejamento dos recursos necessários para o Release, incluindo recursos humanos;
- Obtenção de acordos sobre os papéis e responsabilidades;
- Obtenção de propostas detalhadas dos fornecedores de hardware, software e/ou serviços de instalação;
- Desenvolvimento de um plano de qualidade para cada Release;
- Aceitação do planejamento pelos grupos de suporte técnico e pelo cliente.

• **Desenvolvimento ou compra:**

- O detalhamento das instruções de construção, inclusive a sucessão exata de operações;
- Emissão dos pedidos de compra, licenças e garantias para os softwares e hardwares necessários;
- Definição dos scripts de execução automatizada da instalação e dos planos de testes associados, quando disponíveis ferramentas para a automatização da implantação dos Releases;
- Definição das cópias das mídias de instalação e dos manuais técnicos, a serem armazenados na DSL;
- Elaboração do plano de retorno ao original para cada Release.

• **Construção e configuração do Release;**

• **Realização de testes;**

• **Validação do Release;**


• **Planejamento da implantação;**

• **Comunicação, preparação e treinamento;**

• **Distribuição e instalação:**

- Instalar hardware novo ou modificado;
- Armazenar o hardware liberado no DHS;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	9 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Liberar, distribuir e instalar software;
- Armazenar o software liberado na DSL;

6.2. Benefícios


Realizado em conjunto com os processos de Gestão de Configuração e Gestão de Mudanças, bem como a execução de testes operacionais, o processo de Gestão de Release traz os seguintes benefícios:

- Redução de taxa de erro no software e no hardware liberados;
- Minimização das interrupções dos serviços de TI sincronizando a Release com o empacotamento dos ICs dos tipos software e hardware;
- Certeza que o hardware e o software de produção são de boa qualidade;
- Ambientes de teste e produção estáveis;
- Uso melhorado dos recursos do usuário pelo esforço combinado durante os testes de novas Liberações;
- Monitoração e proteção apropriada do hardware e do software do qual a organização é fortemente dependente;
- Software consistente em todos os sistemas, ou seja, garantia de controle sobre as versões instaladas;
- Compatibilidade das estações-cliente com os sistemas dos servidores;
- Maior capacidade da área de TI e da organização em lidar com altos níveis de mudança;
- Detecção de versões incorretas ou da utilização de cópias não-autorizadas dos softwares;
- Redução do perigo de contaminação por vírus ou de outras intervenções não-autorizadas nos ICs.

6.3. Requisitos

O processo de Gestão de Release e a documentação global de suporte não devem ser desviados sem que tenha sido recebida autorização do proprietário global do processo.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	10 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

O processo de Gestão de Release usará os controles de Gestão de Mudanças para implementar as Releases, e será controlado ao nível do cliente ou de um “portfolio” de clientes. Quando aplicável, O Comitê de Controle de Releases (RCB) deve ser estabelecido como acordado com o cliente ou “portfolio” dentro do Plano específico de Gestão de Release, e devem empreender decisões de planejamento e aprovação de todas as Releases que caem sob a sua responsabilidade. O Gerente de Release deve assegurar que o RCB seja estabelecido, regularmente convocado e que o conhecimento técnico e gerencial exigido estejam apropriadamente representados.


Sempre que possível as métricas devem ser coletadas e armazenadas, monitoradas e revisadas por níveis adequados de Gestão e treinamentos para o serviço de Gestão de Release deverão ser fornecidos para todos os papéis que se relacionem, e/ou que tenham interface com o Gestão de Release.

6.4. Integração com Processos de Governança de TI

O processo de Gestão de Release tem relacionamentos com os seguintes processos chaves e funções:

- **Gestão da Disponibilidade** – Falhas na disponibilidade podem resultar em um pedido de atualização que irá desencadear o processo de Gestão de Release. Parte da justificativa de negócios para uma nova versão pode ser que ela irá resolver os problemas de disponibilidade e aumentar a disponibilidade total, ou de manutenção. A Gestão de Release se unirá com a Gestão de Disponibilidade para definição das janelas de manutenção e de distribuição dos Releases e na obtenção das aprovações para o projeto destes Releases.
- **Gestão de Mudança** – O Comitê de Mudanças (CAB), tal como definido no processo de Gestão de Mudança, com o conselho de Gestão de Release é responsável por recomendar o conteúdo e a programação dos Releases. Sem estes planos, o processo de Gestão de Mudança não vai permitir que a solicitação de mudança continue a ser processada. A Gestão de Release é, então, responsável pela execução das Releases acordadas, e embora supervisionem os detalhes da implementação de uma mudança, ele está sob o controle e a autoridade de Gestão de Mudanças. As responsabilidades do Comitê de Controle de Release (RCB) podem ser realizadas pelo CAB proporcionando os conhecimentos adequados quando representado.
- **Gestão de Configuração** - A Base de Dados da Gestão de Configuração (CMDDB) e a Biblioteca de Software Definitiva (DSL) serão atualizadas, uma vez que um novo software tenha sido adicionado ao ambiente de TI, e para hardware será similarmente


N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	11 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

atualizado no Depósito de Hardware Definitivo (DHS), e portanto, apenas os componentes corretos estão incluídos em uma Release. Antes de executar os pedidos de Release, vindos da Gestão de Release e de Configuração, é necessário saber as informações sobre o status dos itens de configuração afetados (ICs). Por exemplo, a Gestão de Release precisa saber o status, localização, código fonte, e assim por diante, de um IC existente.

- **Gestão de Problemas** - As ações identificadas pela Gestão de Problemas podem resultar em uma solicitação de mudança que dispara o processo de Gestão de Release. No final da distribuição bem sucedida e da instalação de uma nova versão, vários registros no sistema de Gestão de Problemas devem ser atualizados. A Gestão de Release precisa passar para a Gestão de Problemas as informações de status, de todos os erros conhecidos e soluções alternativas descobertas durante o projeto, construção e testes de Release.
- **Gestão de Projetos** - Muitas vezes, uma ou mais Releases, serão criadas como parte de um projeto e, ocasionalmente, uma Release pode abranger vários projetos. Se uma mudança no ambiente de TI recai sobre o escopo do processo de Gestão de Release e a mudança deve funcionar com um projeto, ou diversos projetos, a Gestão de Projetos seguirá o processo de Gestão de Release para todas as atividades relacionadas. A Gestão de Release seguirá o que estiver documentado e acordado globalmente com o processo de Gestão de Projeto ao executar as atividades de programação de Release.
- **Gestão de Conhecimento** – A Gestão de Release irá utilizar os conhecimentos de distribuições e de critérios anteriores, ou distribuição similares em outras áreas da empresa durante o planejamento de Release.
- **Gestão da Capacidade** – A Gestão de Release irá utilizar a informação de Capacidade durante o planejamento do Release, durante o projeto, construção e teste para evitar incidentes, e durante a criação do DSL para assegurar uma capacidade suficiente para o crescimento que virá a ocorrer. Durante a elaboração ou revisão do Plano de Gestão de Release, será envolvida a Gestão de Capacidade para definição dos critérios de teste e aceitação.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	12 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- **Continuidade dos Serviços de TI** - As mudanças que afetam o plano de recuperação de desastres (DR) ou o local de recuperação dos desastres terão de ser comunicados a Gestão de Continuidade dos serviços de TI. Essas alterações serão controladas pela Gestão de Mudanças. No entanto, quando necessário, a Gestão de Release comunicará a Continuidade de Serviços de TI o status das Releases através da distribuição da agenda da reunião do Comitê de Controle de Releases (RCB).

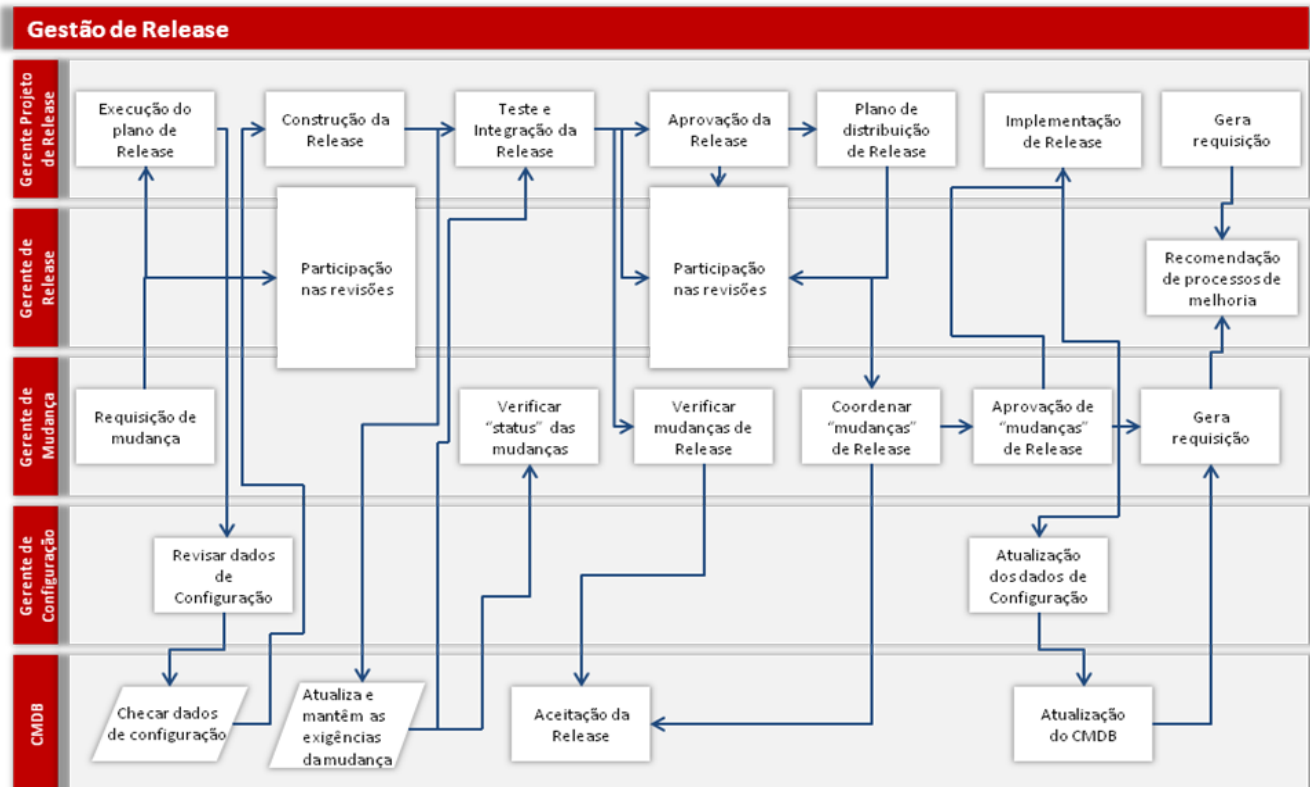
6.5. Definição do Processo de Gestão de Release

O processo de Gestão de Release da DXC assegura a distribuição do software e do hardware, incluindo os controles de licenças, em todo o cliente, onde o ambiente de Tecnologia da Informação (TI) é planejado, projetado, construído, configurado, aceitado, comunicado, distribuído e instalado de forma controlada e oportuna focado na proteção dos negócios do cliente, dentro do ambiente de produção e de serviços. O processo de Gestão de Release usa os controles da Gestão de Mudança e a Gestão de Configuração para controlar a Gestão da distribuição e instalação de ponta a ponta dos serviços de TI.

Os principais atributos do processo de Gestão de Release são:

- Planejamento do Release;
- A concepção, construção e teste de uma versão;
- Aceitação do Release;
- Planejamento da implantação;
- Comunicação, preparação e treinamento;
- Distribuição e instalação

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	13 de 35

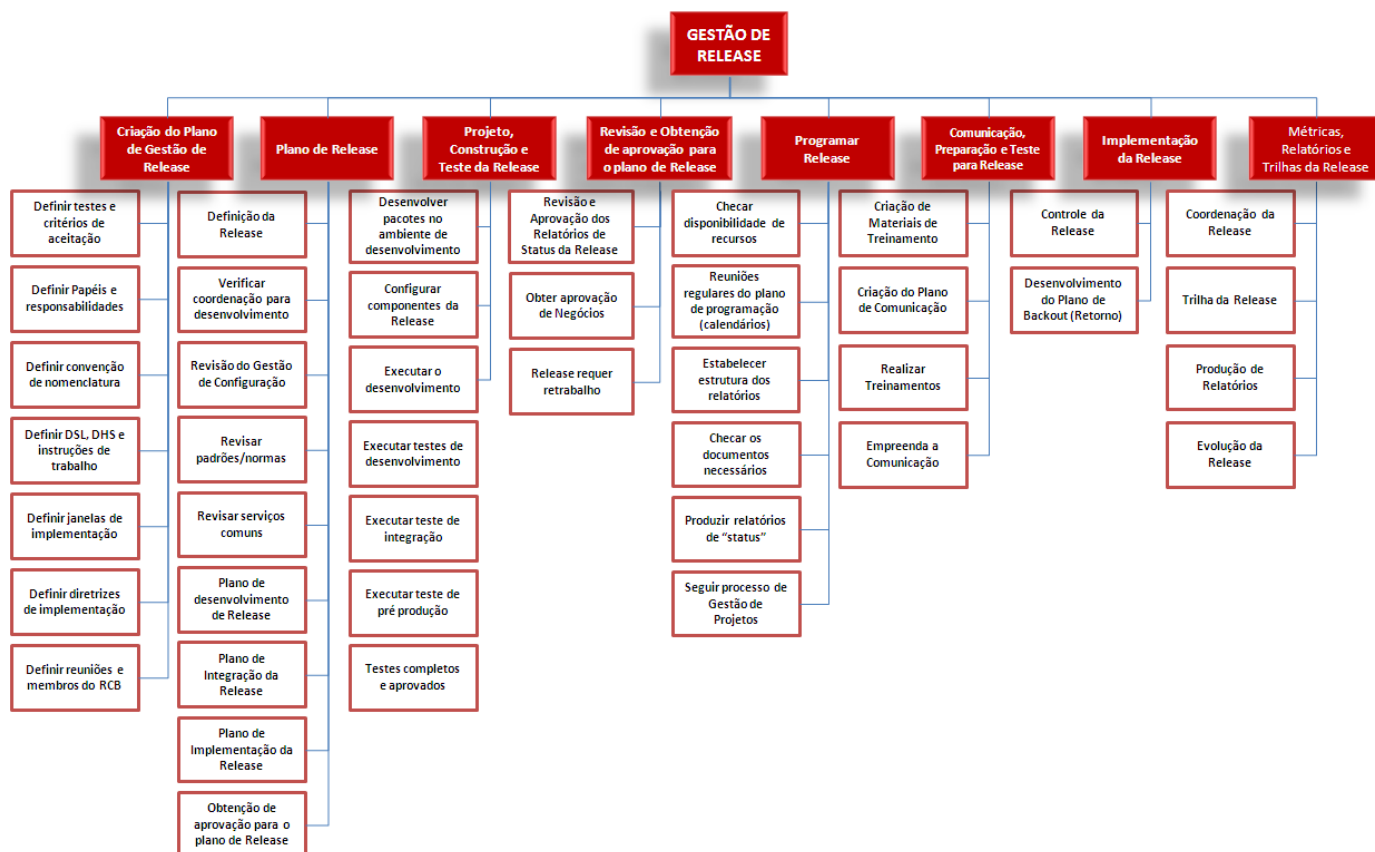


Os objetivos do processo de Gestão de Release incluem:

- Gerenciar, distribuir e implementar os ICs dos tipos hardware e software aprovados
- Gerenciar as expectativas dos clientes e usuários dos serviços de TI
- Negociar o conteúdo e o plano de implantação de Releases
- Prover armazenamento físico e seguro para os ICs aprovados
- Assegurar que somente os ICs aprovados e sob controle de qualidade serão utilizados nos ambientes de teste e produção
-

6.6. Hierarquia do Processo de Gestão de Release

A hierarquia do processo fornece uma decomposição funcional dos sub-processos da Gestão de Release e atividades de alto nível dentro de cada sub-processo.



6.7. Processo de Gestão de Release – Descrição Detalhada

Evento(s) disparador


O processo de Gestão de Release pode ser desencadeado por uma requisição de mudança (RFC), gerada através do processo de Gestão de Mudança, ou de uma requisição de Release (RFR). Sendo que os pedidos de Release podem se tornar saída dos seguintes processos:

- Gestão de Demandas;
- Projetos / Equipes globais de aplicação de alto desempenho;
- Gestão da Disponibilidade.

Resultado (s) Primário

Os resultados preliminares do processo de Gestão de Release são:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	15 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Definição de uma estratégia para controlar as Releases de um cliente ou de um “portfolio”, ou seja, um Plano de Gestão de Release;
- A implementação das Releases;
- Atualização do registro dos IC (s) no CMDB.

Entradas

As entradas para o processo de Gestão de Release são:


- Aprovações para o Processo de Gestão de Mudanças;
- Solicitação para Release da Gestão de Requisições de Serviço;
- Solicitação para Release de Projetos;
- Solicitação para Release da Gestão de Disponibilidade;
- Visão geral das necessidades de negócio.

Saídas

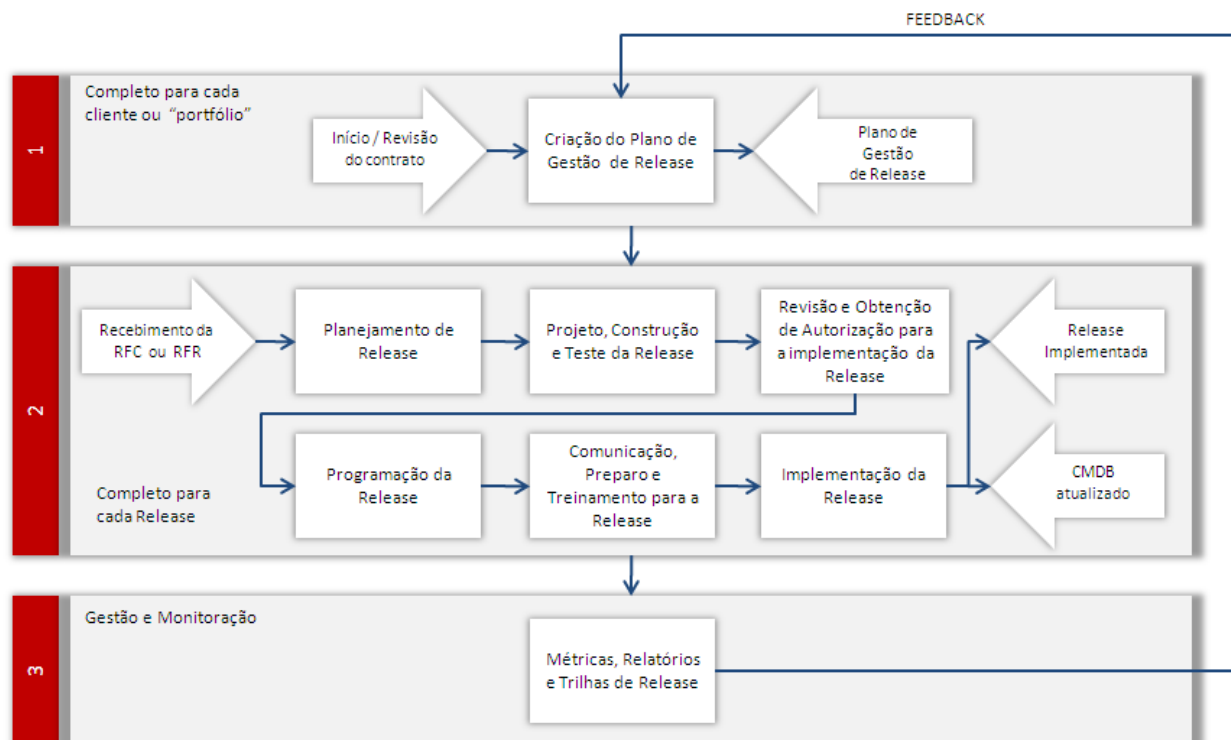
As saídas do processo de Gestão de Release são:

- Criação ou atualização do Plano de Gestão de Release;
- RCB estabelecido e conduzido em uma base regular;
- DSL e DHS estabelecidos ou atualizados;
- Release Completada;
- Plano detalhado para os Releases;
- Atualização no CMDB, que pertence é mantido pela Gestão de Configurações;
- Atualizações de erros conhecidos no banco de dados, que pertence é mantido pela Gestão de Problemas;
- Atualizações relevantes no Plano de Gestão de Serviços, por exemplo, Disponibilidade, Capacidade, e assim por diante;
- Atualizações de lições aprendidas na Gestão de Releases para recomendar melhorias de processo

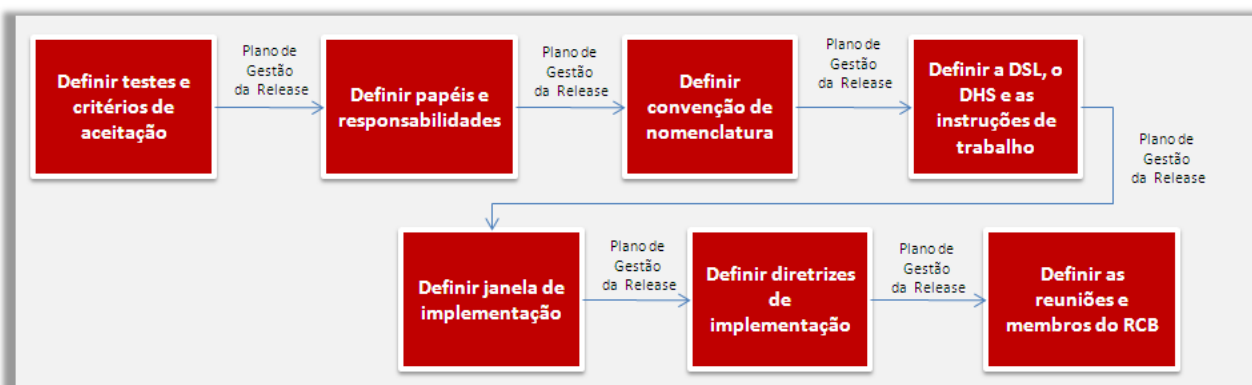
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	16 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.1. Fluxo do Processo de Gestão de Release




6.7.2. Descrição das Atividades - Criar um Plano de Gestão de Release



Num Plano de Gestão de Release, a documentação é exigida para que defina a estratégia para a Gestão de Release de um cliente ou para o "portfólio". Vai definir, no mínimo, o:

- Escopo do Release;
- Frequência do Release, incluindo a Gestão dos Releases emergenciais;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	17 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Tipo de Releases.

O Plano de Gestão de Release será revisto e mantido para garantir que forneça a estratégia necessária para gerenciar os Releases para um cliente ou para o “portfólio”. Esta revisão e manutenção podem ser de forma periódica ou conforme exigido pela base e também pode ser desencadeada como resultado de qualquer problema ou ineficiência identificada pelo processo de avaliação.

6.7.2.1. Definição de testes e critérios de aceitação

Determinar os critérios de aceitação para a integração dos Releases e testes, considerando:

- Definições e limites do defeito;
- Resolução de defeitos;
- Aprovadores;
- Testes de categorias e tipos;
- Critérios de entrada e de saída

6.7.2.2. Definição de papéis e responsabilidades

Definir os papéis e as responsabilidades globais que se relacionam ao processo de Gestão de Release. Durante as atividades do Plano de Releases, todos os papéis e responsabilidades globais serão revistos e os elementos relevantes para o Release serão selecionados e acordados.

6.7.2.3. Definição de convenção de nomenclatura


Cada versão terá uma identificação única que pode ser usada pela Gestão de Configuração, e esta definição de nomenclatura será utilizada para os Releases durante seu ciclo de vida.

6.7.2.4. Definição dos locais da Biblioteca de Software Definitiva (DSL), do Depósito de Hardware Definitivo e Instruções de Trabalho.

Determine a localização do DSL e DHS. Defina as instruções de trabalho para gerenciar estes depósitos e a integridade de seus conteúdos para que atendam aos requisitos de segurança. Consulte o Gerente de Configuração para garantir que essas instruções de trabalho integrem com aquelas definidas para o CMDb. Utilize as informações sobre a capacidade para garantir que a DSL suporta o crescimento.

A DSL e o DHS associados às instruções de trabalho serão utilizados durante o ciclo de vida de um Release.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	18 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.2.5. Definição da Janela de Implantação

Defina todas as janelas de manutenção para a implantação. Considere a frequência de Release e as condições definidas e acordadas com o cliente. Inclua as épocas sensíveis quando não deve haver a implantação, por exemplo, para o final do ano em sistemas financeiros, período de chuvas de verão onde o atendimento ao cliente pode ser afetado. Considere todas as condições adicionais, que devem ser cumpridas para que uma RFC ou pedido de Release seja designado como uma versão de emergencial.

O Gerente de Mudanças irá ajudar com essa atividade e as janelas para a implantação devem ser acordadas com a Gestão de Disponibilidade. Esta informação irá contribuir para o Plano de Releases, dentro do seu ciclo de vida.

6.7.2.6. Definição de Diretrizes de Implantação

Dentro do Plano de Gestão de Release ou, alternativamente, em um documento separado, o cliente define as orientações específicas para a implantação, que incluem:

- Backup e Recuperação;
- Plano de “Fallback” (Volta);
- Exigências de acesso para instalação;
- Exigências de acesso para sistemas de segurança;
- Instruções de instalação

Se definidas estas regras em um documento separado, garantindo uma referência no Plano de Gestão de Release para o cliente, especificado como: “Diretrizes de Implantação”. Esta informação irá contribuir para o plano de atividades do processo de Release, projeto, construção e teste dos Releases.

6.7.2.7. Definição dos membros do RCB e as reuniões


Definir os detalhes do RCB, incluindo:

- Data de início da reunião do RCB, horários e frequência;
- Presidente do RCB e membros, incluindo responsabilidades. O papel do presidente do RCB pode ser realizado pelo Gerente de Release;
- Como as aprovações de Release emergenciais irão progredir e, se necessário, a realização antes da reunião prevista do RCB.

Os membros do RCB podem incluir, mas não deve ser limitado a:

- Gerente de entrega de aplicações (ADM) ou Gerente de solução de aplicações (ASM);

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	19 de 35

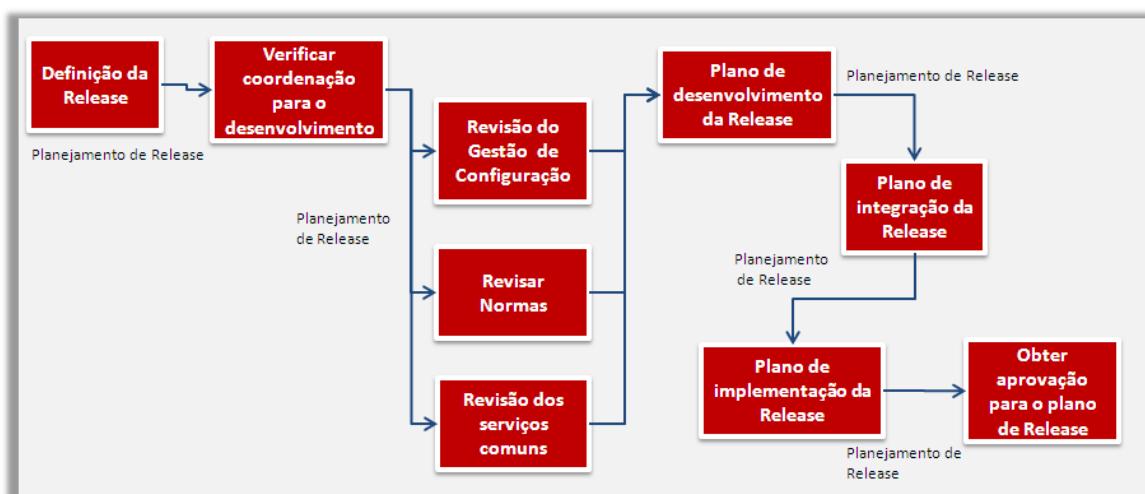
 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Representante(s) da arquitetura;
- Gerente de Disponibilidade;
- Gerente de Mudança;
- Gerente do “Portfólio”;
- Integração da Produção;
- Gerente de Release;
- Gerente de entrega de serviço;
- Cliente

O Gerente de Projeto de Release participará das reuniões relevantes do RCB.

O RCB estará envolvido em todas as atividades de revisão e aprovação, durante o ciclo de vida de um Release, e também irá contribuir para a definição dos Releases.


6.7.3. Descrição das Atividades – Planejamento dos Releases



O Planejamento dos Releases envolve:

- Obter consenso sobre o conteúdo do Release, que irá envolver o RCB;
- Concordar com o escalonamento de tempo, pela localização geográfica, unidades de negócios e clientes;
- Produzir uma programação de alto nível para o Release;
- Realização de pesquisas no local para avaliar o hardware e software existente em uso;
- Planejamento de níveis de recursos;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	20 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Concordância sobre os papéis e responsabilidades;
- Produzir um plano de Fallback (volta) para o Release;
- Desenvolver um plano de qualidade para o Release;
- Aceitação do Planejamento por grupos de apoio ao cliente

6.7.3.1. Definição do Release

Definir se a Release envolverá o RCB, onde o mesmo identificará se as RFCs relacionadas aos pedidos de Release podem ser adequados para serem empacotados em uma Release conjunta, a fim de reduzir os riscos, aumentar a produtividade e reduzir custos. O RCB irá também analisar e aprovar as exigências básicas quanto a Release relacionadas com projeto. Projetar um Release emergencial (que deve ser implementada antes do próximo Release programada) vai exigir que ele atenda a determinados critérios. Releases emergenciais seguirão o processo de Gestão de Release, embora as atividades possam precisar ser racionalizadas, a fim de cumprir os prazos. As instruções de trabalho para atender as aprovações de solicitações emergenciais de Release ao RCB são necessárias antes da próxima reunião prevista.

Uma vez que o RCB tenha aprovado a RFC ou o pedido de Release, podemos dar prosseguimento com o processo de Gestão de Release e o Gerente de Projeto terá de ser designado para gerenciar a Release. Para os pedidos de Release que tenham sido aprovados pelo RCB, uma RFC será desenhada, caso não exista.


O Gerente de Projeto de Release irá produzir uma definição dos Releases, que farão parte do Plano de Release, e a definição descreve o conteúdo dos Releases em termos de pacotes de trabalho para o desenvolvimento. Um pacote de trabalho de desenvolvimento é uma unidade principal do trabalho produzido por uma equipe durante um Release.

6.7.3.2. Verificação da Coordenação de Desenvolvimento

Esta atividade envolve:

- Assegurar que há especialistas suficientes para apoiar o suporte do Release e da área de negócio impactada;
- Assegurar a existência de uma relação de trabalho entre o arquiteto e os líderes chaves em todas as áreas de especialidade exigida para o Release e a área de negócios impactada;
- Verificar se os membros da equipe têm uma compreensão adequada do negócio, técnicas, conceitos e aplicações que compõem a visão de negócios;
- Assegurar que existem pontos de revisão, pontos de verificação e mecanismos regulares de comunicação entre os líderes das áreas especialistas. O tamanho do programa, a

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	21 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

complexidade e o número de unidades organizacionais, diferentemente representados ditará a formalidade desses mecanismos.

6.7.3.3. Revisão da Gestão de Configuração

Nesta atividade, é revista a suficiência da Gestão de Configuração para os Releases. A configuração de alto nível para as Releases (tanto quanto se sabe neste momento) serão identificadas. Isto irá incluir a identificação e descrição de todos os componentes conhecidos e interfaces, e definir uma abordagem para a criação de interfaces de componentes adicionais e ainda não identificada. O trabalho de análise de impacto ajuda a identificar o tipo de elementos e componentes específicos da configuração do Release. Alguns manuais de auditoria também podem ser necessários para controlar ou complementar os dados de configuração. Informações sobre licenças de software existentes e contratos de manutenção existentes também será exigido.

6.7.3.4. Revisão de Normas/Padrões

Nesta atividade, todas as normas existentes aplicáveis serão revistas para determinar se são adequadas para este Release, e se qualquer adição ou mudança é necessária. O Plano de Gestão de Release é uma fonte de informação que deve ser utilizada aqui. A revisão incluirá os recursos de conhecimento existentes que cobrem normas de produtos, segurança, ferramentas, técnicas e de gestão de documentos.

Todas as normas a serem utilizadas para o Release deverão ser gravadas, incluindo onde elas estão armazenadas e as informações comunicadas aos membros da equipe de Release.

6.7.3.5. Serviços de revisão comum

Esta atividade envolve o planejamento para a reutilização ou compartilhamento de componentes. Isto inclui:


- A revisão dos ativos de conhecimento existentes, abrangendo a reutilização e pode incluir a criação de diretrizes de reutilização;
- Identificar quais os serviços comuns que estão incluídos no escopo do Release, se são necessários, e podem contribuir com componentes existentes no escopo de Release.

Devido ao forte impacto dos componentes reutilizáveis, a aquisição ou o desenvolvimento deve ser incluso no início do Plano de Desenvolvimento de Release.

6.7.3.6. Plano de Desenvolvimento de Release

Isso envolve o planejamento de como a Release deve ser desenvolvida e será documentado no Plano de Desenvolvimento do Release. As alterações que forem atribuídas a um Release

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	22 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

serão atribuídas aos pacotes de trabalho de baixo acoplamento que podem ser atribuídas à equipes separadas.

6.7.3.7. Plano para a Integração de Release

Esta atividade envolve o planejamento da integração, testes de integração, aceitação e conversão de dados de teste (se aplicável) para o Release, incluindo o planejamento para a utilização de pilotos. O planejamento das informações será documentado no Plano de Integração de Release, e o Plano de Teste (s), abrangerá o nível necessário de teste que será requisitado.


6.7.3.8. Plano de Implementação de Releases

Trata-se de planejar a implantação do Release aceita a todos os locais, bem como o apoio pós-implantação e testes operacionais. O Planejamento de informações será documentado no Plano de Implantação de Release, que faz parte do Plano de Release. Informações sobre a capacidade devem ser utilizadas durante o planejamento.

As etapas envolvidas são:

- Identificar todos os locais de implantação;
- Identificar as dependências entre os locais de implantação;
- Estabelecer o cronograma para implantação de atividades em cada local;
- Plano de suporte para a Central de Atendimento, considerando as funções vitais;
- Descrever como a configuração será distribuída para cada site. Incluindo:
 1. Distribuição de mídia
 2. Material de Suporte
 3. Embalagem
 4. O método de distribuição
 5. Perda de serviços
- Descrição da estratégia de “Fallback” do Release, incluindo estimativas de tempo para o back-out e detalhes sobre os testes a serem realizados para determinar que funcionou como esperado e que o sistema seja devolvido a um estado conhecido. Esta informação será documentada no Plano de “Fallback”;
- Plano de comunicação e treinamento para os Releases
 - *Nota: O Plano de Implantação de Release pode ser de alto nível nesta fase. Os detalhes exatos da distribuição serão adicionados ao Plano de Release durante a realização do “Schedule” dos Releases*

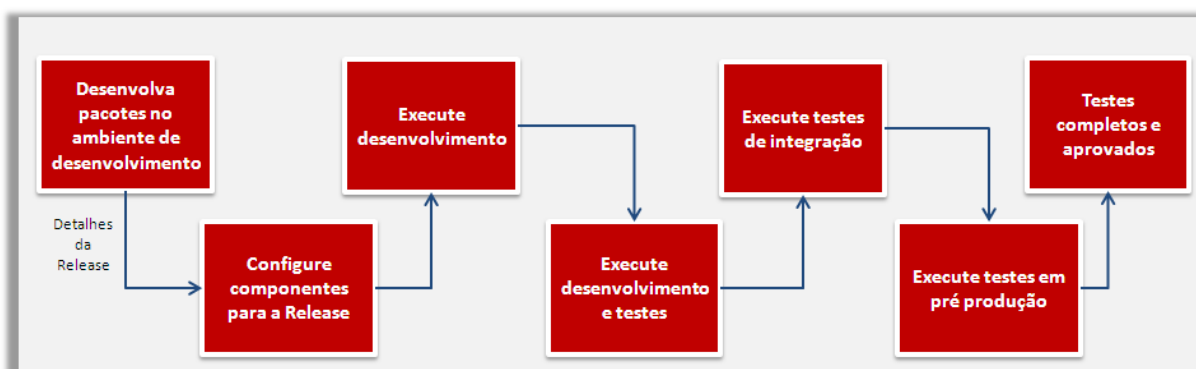
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	23 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.3.9. Obtenção da aprovação para o Plano de Release

Uma vez que todas as atividades de planejamento do desenvolvimento, da integração e implantação foram concluídas, o Plano de Releases exige a aprovação final na sua totalidade. A aprovação será solicitada a partir do RCB. Uma vez aprovada, a Release é considerada planejada e pode progredir para a próxima fase.

6.7.4. Descrição das Atividades – Projeto, Construção e Teste de Release.



6.7.4.1. Desenvolvimento do pacote no Ambiente de Desenvolvimento


Realizar atividades de desenvolvimento para qualquer software que será entregue como parte do Release. O pacote de software deve ser criado no ambiente de desenvolvimento, que reúne todos os componentes de software do Release.

6.7.4.2. Configuração dos componentes para o Release

Definir os componentes para o Release e identificar os itens de configuração. Esta atividade irá envolver:

- Verificar o número de versões e os detalhes dos ICs para o Release;
- Armazenamento de qualquer hardware sobressalente para o Release no DHS. Quando uma mudança ocorre a um componente do Release armazenado no DSL ou no DHS, a mesma deve ser comunicada para que essa mudança possa ser refletida no CMDB;
- Armazenamento de componentes de software (adquiridos e / ou desenvolvidos) para o Release no DSL;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	24 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Configurar o ambiente de desenvolvimento em preparação para a realização de atividades de desenvolvimento para o Release;
- Montagem de hardware para o Release no ambiente de desenvolvimento. Montado o hardware que foi obtido como um sobressalente (por exemplo, para uso ao executar o teste) também será armazenado no DHS.

6.7.4.3. Execute o Desenvolvimento

Isso envolve executar atividades do projeto funcional / verificação das atividades de desenvolvimento, e a aprovação será solicitada a partir da Gestão de Disponibilidade para o projeto de Release. Todas as atualizações necessárias para o plano de Release e requisitos básicos como consequência do desenvolvimento serão tratadas através de métricas, relatórios e sub-processos de Release. Qualquer alteração no plano de Release e nos requisitos básicos exigirá a aprovação da RCB antes da etapa seguinte.

6.7.4.4. Execute o Desenvolvimento / Unidade de Teste

Trata das atividades necessárias para produzir, analisar e aprovar a Release. Também aborda a identificação do ambiente de teste e a execução do desenvolvimento inicial e unidade de testes.

6.7.4.5. Realize Testes de Integração

Configure o ambiente de teste de integração com os componentes recebidos do ambiente de desenvolvimento.


Realize o teste da integração do Release, reveja e aprove, ou relate qualquer problema encontrado.

O teste a ser executado como parte do teste de integração será definido no Plano de Teste (s) para Release, e isso vai abranger a estratégia definida no Plano de Gestão de Release. Os testes nesta fase irão cobrir o teste do Plano de “Fallback”, e pode incluir também os testes de desempenho, ou seja, testes de mudanças, quando feita uma simulação realista de volumes de pico / carga.

6.7.4.6. Execução de teste de pré-produção

Os testes de pré-produção devem ser realizados em um ambiente que se assemelhe ao ambiente de produção. É nesta fase que os usuários serão envolvidos nos testes e aceitação do Release entregue. O teste de aceitação do usuário normalmente cobre uma parte semelhante ao teste de integração, mas é conduzido pelos próprios usuários ou seus representantes designados, que irão excluir os representantes da equipe de desenvolvimento.

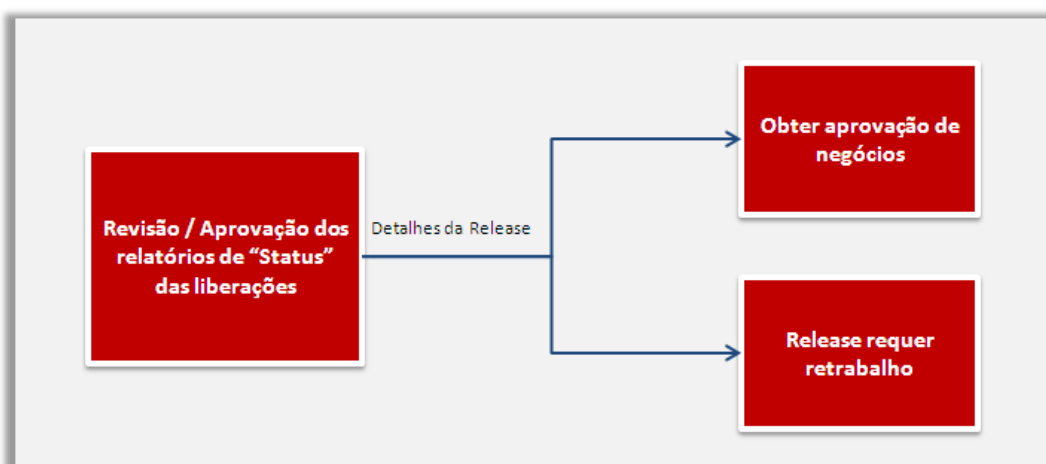
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	25 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.4.7. Teste completo e aprovado

Uma vez que todas as fases de testes foram concluídas com sucesso, o próximo passo é a aprovação da documentação e dos relatórios de testes, e a Release é considerada pronta para implantação em ambiente de produção.

6.7.5. Descrição das Atividades – Análise e obtenção de autorização para implementação do Release




6.7.5.1. Reveja / Aprove os relatórios do Release

Os relatórios e dados de testes associados a Release devem ser revistos pelos membros do RCB, antes da reunião do Comitê, e todas as questões e pontos de interesse devem ser discutidos durante a reunião. O RCB também irá analisar e aprovar a base operacional quando a Release estiver relacionada a projetos.

6.7.5.2. Ligação com o Gerente de Continuidade de Negócio

O Gerente de Continuidade de Negócio (BCM) irá participar das reuniões do RCB e irá rever todas as alterações e avaliar o impacto no Plano de Continuidade de Negócio (BCP). O Gerente iniciará as mudanças no Plano conforme necessário, com base no impacto das alterações, e estará na lista de distribuição de todos os Relatórios de Gestão da Mudança (mudanças planejadas, realizadas, etc), e as alterações serão comunicadas ao Gerente de Continuidade de Negócios (BCM) através desta lista de distribuição.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	26 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.5.3. Obter a aprovação de Negócios

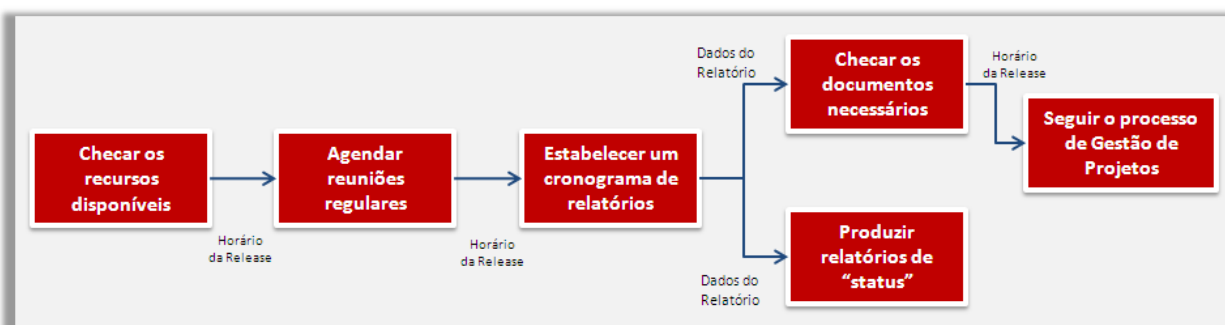
Uma vez que o RCB reviu e aprovou todos os dados de testes e os critérios de aceitação foram cumpridos, a Release deve ser submetida aos representantes indicados para a aprovação. Isso deve ser feito antes de prosseguir à implantação no ambiente de produção.

A Gerência de Release notificará o Gerente de Problemas com informações, como status, erros conhecidos e soluções alternativas descobertas durante o projeto, construção e testes de Release que a empresa aceitou o risco de proceder com a implantação. A Gestão de Release irá trabalhar com a Gestão de Problemas para garantir que a base de conhecimento será atualizada.

6.7.5.4. Release exige o retrabalho

Se o RCB não estiver satisfeito com os dados de teste e com os detalhes para o Release, eles podem solicitar que seja devolvido ao Gerente de Projeto de Release para novos trabalhos ou retrabalho.


6.7.6. Descrição das Atividades – Agendamento dos Releases



O programa de Releases se estende as atividades de desenvolvimento dos Releases produzidas até agora para acrescentar detalhes exatos no Plano de modo que ele defina:

- O calendário exato e detalhado dos eventos, incluindo papéis e responsabilidades;
- Uma lista dos ICs a instalar e desinstalar, com detalhes sobre o método de eliminação de qualquer equipamento e software redundante;
- Plano de ação detalhado por localidade

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	27 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.6.1. Verifique a disponibilidade de recursos

Certifique-se de que o pessoal do suporte esteja identificando precocemente durante a preparação do Release e esteja disponível para toda a implantação.

6.7.6.2. Programe reuniões regulares de planejamento

Programar e realizar reuniões regulares de planejamento de Release para acompanhar o progresso.

6.7.6.3. Estabeleça a estrutura de relatórios

Estabeleça a estrutura do relatório e faça a agenda do mesmo. Construa relatórios e planos quando necessário, para monitorar a eficácia do Release.

6.7.6.4. Verificação dos documentos exigidos

Determine quais são os documentos necessários para a Gestão de Release. Utilize o modelo padrão, caso exista.


6.7.6.5. Produção de relatórios de “status”

Os Relatórios de status precisam ser produzidos e revistos periodicamente pelo RCB juntamente com o Gerente de Projeto de Releases e com o Gerente de Releases.

Siga o Processo de Gestão de Projetos

- Siga a Gestão de Projetos documentada e globalmente acordada.
- Utilize formulários padrões / modelos / planos.
- Siga o processo de Gestão de tarefas para controlar as filas e acompanhar o progresso.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	28 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.7. Descrição das Atividades – Comunicar, Preparar e Treinar para o Release



A DXC irá informar aos clientes, usuários e ao suporte da DXC, como o que está planejado poderá afetá-los. Eventualmente isso será realizado através de atividades como: sessões de treinamento, períodos de trabalho paralelo, e participação na fase de aceitação do Release. Os problemas encontrados e as mudanças que precisam ser executadas durante a implantação serão comunicados a todas as partes a fim de mantê-los informados e para ajustar suas expectativas. As reuniões de planejamento de implantação com todos os interessados poderão ser organizadas para assegurar que os planos sejam devidamente analisados e que os pontos de verificação sejam estabelecidos e todos concordem com suas responsabilidades. A comunidade de usuários do cliente será notificada de qualquer impacto previsto para seu ambiente no dia-a-dia normal de trabalho através de uma campanha de sensibilização que será concebida como parte do processo de Gestão de Release com a publicidade adequada.


6.7.7.1. Criação de Materiais de Treinamento

Isso inclui todas as atividades relacionadas com a produção do plano de treinamento detalhado, os materiais de treinamento e as revisões e aprovações associadas. Isso deve igualmente determinar a estratégia do treinamento e o método de implantação.

6.7.7.2. Treinamento de Conduta

O treinamento deve ser conduzido de acordo com o plano de treinamento aprovado e o método de implantação, que pode incluir um treinamento pessoal. Esta atividade pode chamar o processo de Gestão de Conhecimento, tais como criar / atualizar / aposentar ativos de conhecimento relacionados com o Release.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	29 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.7.3. Criação de um Plano de Comunicação

Trata-se de todas as atividades relacionadas com a produção do plano de comunicação detalhado, da criação dos materiais de comunicação, e revisões e aprovações associadas. Isto deve incluir:

- A estratégia de comunicação com os canais de comunicação definidos;
- Os tipos de comunicação e como ela será entregue, incluindo a notificação do progresso para as partes interessadas;
- Um calendário detalhado dos eventos para a execução com papéis e responsabilidades claras.

6.7.7.4. Realização das Comunicações


As atividades relacionam-se com a realização de comunicações conforme a estratégia, tipos e métodos acordados. A aprovação final de que as comunicações foram concluídas devem estar acordadas com o negócio.

6.7.8. Descrição das Atividades – Implantação do Release



O Release será implantado no ambiente de produção conforme o Plano de Implantação de Releases. O plano de "Fallback" será implementado, se necessário, e caso ocorra, deverá ser aberto um registro de incidente e atribuído a Release a falha com a RFC associada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	30 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.7.8.1. Gerenciar a implantação

Todas as atividades que se relacionam à implantação real do Release no ambiente de produção incluem:

- A distribuição de Releases sem interrupção dos serviços existentes antes da implementação;
- A implementação do piloto se incluso no Plano de Release;
- Envolver a Central de Atendimento na notificação e na conscientização para a distribuição do Release e níveis adicionais de apoio após a execução da mesma;
- A aceitação formal da execução bem sucedida do Release;

6.7.9. A atualização do CMDB uma vez que a Release foi concluída com êxito.

Todos os aspectos do Release devem ser aprovados antes de prosseguir para o ambiente de produção. A integração da Produção e Operações devem aprovar formalmente toda a documentação e as RFCs devem estar no local e atualizadas.

6.7.9.1. Implantação do Plano de Fallback

O Plano de Fallback deve ser iniciado em caso de insucesso na implementação do Release dentro do ambiente de produção. A equipe da Central de Atendimento deve ser notificada e um registro de incidente levantado e associados a uma RFC relacionada com o Release falha. A Gerência de Configuração também deve ser notificada de modo que todas as atualizações exigidas para o CMDB possam ser executadas.


6.7.10. Descrição das Atividades – Medição, Relatório e Trilha dos Releases.



Este subprocesso abrange:

- Coordenar as mudanças dentro de um Release entre as equipes;
- Monitoração do Release para acompanhar a data e o custo estimado na conclusão;
- Produzir relatórios;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	31 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- A revisão do Release executada e o processo de Gestão de Releases.

A revisão do Release executada determinará se os usuários e clientes estão satisfeitos com os resultados, identificando eventuais deficiências e avaliando se o lançamento foi implementado adequadamente em tempo e custo. Se essa revisão é satisfatória ou a versão original é abandonada, a RFC deve ser formalmente fechada.

O Gerente de Releases incitará ações para corrigir quaisquer problemas ou deficiências decorrentes do Sistema de Gestão de Release, como resultado de mudanças ineficazes. O Gerente de Release avaliará continuamente a eficiência e a eficácia do processo de Gestão de Release e se comunicará em bases regulares com a área do negócio para assegurar informações relevantes que possam gerar algum impacto.

6.7.10.1. Coordenar a Release

Durante o andamento do desenvolvimento do Release, irão ocorrer eventos que exigem a modificação do plano inicial e dos requisitos básicos. Todas estas alterações precisam ser revistas, aprovadas ou rejeitadas, e, se aprovadas, seguirão até o final.

Esta atividade inclui:

- Coordenar as mudanças dentro de um Release entre as equipes;
- Manipular alterações do conteúdo do Release;
- Registro de todas as alterações solicitadas;
- Analisar os pedidos de mudanças;
- Montagem de documentação de apoio;
- Rever todas as mudanças e determinar as ações necessárias. As alterações que forem analisadas como praticáveis serão analisadas pelo Comitê (RCB)


6.7.10.2. Controle dos Releases

Nesta atividade, o status e o progresso dos Releases são controlados. Esta informação é necessária a fim de informar as datas previstas de implantação para as mudanças que estão sendo implementadas pelo Release.

Esta atividade inclui:

- Monitorar o custo previsto e o custo real, o cronograma, e o conteúdo do Release;
- Rever regularmente os documentos fornecidos pelos Gerentes de Projetos do Release;
- Realização de reuniões para resolver problemas;
- Realização de reuniões do Comitê (RCB);
- Participação em projetos relevantes, e revisão dos problemas;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	32 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

- Manter o plano de Release e Plano de Fallback;
- Manutenção da FSR

6.7.10.3. Produção de Relatórios

Produzir e distribuir relatórios sobre:

- As informações da agenda;
- Progresso;
- Conteúdo planejado;
- Planejamento de custos reais e datas de conclusão para o Release;
- Métricas do Processo


6.7.10.4. Avalie o Release

Como parte da avaliação do Release, depois que a mesma é implantado, deve-se fazer uma avaliação pós-conclusão. O Gerente de Projeto do Release terminará a revisão, que cobrirá o seguinte:

- O resultado do Release implantado será revisto em relação as exigências, ao orçamento e ao cronograma;
- Os problemas e as mudanças que surgiram durante o ciclo de vida do Release serão revistos e será considerado como se estes pudessem ter sido evitados;
- Uma sessão será conduzida com o pessoal envolvido no ciclo de vida do Release para capturar as lições aprendidas. Para os releases emergenciais, considerar medidas preventivas para evitar uma situação semelhante de recorrência;
- Quaisquer procedimentos ou normas recentemente desenvolvidas para o Release que devem ser recomendadas como padrão serão identificadas (e podem chamar o processo de Gestão de Conhecimento, tais como criar / atualizar / aposentar ativos de conhecimento relacionados com a Release).
- As recomendações de melhorias no processo serão identificadas.

O Gerente do Release irá analisar o desempenho do processo, a fim de identificar oportunidades de otimização e melhorias contínua do serviço.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	33 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

6.8. Orientações dentro do Contrato da CPFL

O Processo de Release hoje na CPFL, é atendido através Gestão de Mudanças, onde cada torre é responsável pela atualização dos produtos associados a sua plataforma quando necessário.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
RDMs	CRM Synerics	Backup	Por data	Política de Backup	Deletar

8. ANEXOS


Não aplicável

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
DXC	Segurança da Informação	Daniela Saran
CPFL	Governança CPFL	Heliane Pontes
DXC	Governança DXC	Fabio Almeida Barbosa
CPFL	Governança CPFL	Welliny Mambelli

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	34 de 35

 USO INTERNO	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
	Título do Documento:	Plano de Gestão de Release de Infraestrutura de TI

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data	Descrição
1.0	05/04/2013	Criação e atualização do documento – padrões CPFL
1.1	25/06/2014	Revisão geral do documento
1.2	01/03/2016	Revisão geral do documento
1.3	28/02/2018	Revisão geral do documento
1.4	26/08/2019	Revisão geral do documento e adequação ao modelo para elaboração de documentos no GED.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
15415	Procedimento	1.4	Raphael Basseto	25/10/2019	35 de 35