Sustentação De Software

Data de Impressão: 8.ago.2016
Versão: 1

1. ATIVIDADE: Cadastrar Indicador ou ANS/SLA

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Cadastrar Indicador ou ANS/SLA
Objetivo:	Cadastrar o Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA) ou indicador definido como regra de negócio que o produto de SW deverá atender.
Justificativa:	Garantir que o produto de SW atende os requisitos de negócio especificados como indicador ou Acordo de Nível de Serviço (ANS/SLA).

1.1. ENTRADA: Espontâneo

- Objetivo:
- Justificativa:
- Atributo(s)

Nome	Tipo

1.2. SAÍDA: Indicador ou ANS/SLA

- Objetivo: Indicador ou ANS/SLA para avaliar o produto de SW
- Justificativa: Índice para medir a aderência ou qualidade do produto de SW
- Atributo(s)

Nome	Tipo
Indicador ou ANS/SLA	Texto
Regra de Negócio	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico

2. ATIVIDADE: Cadastrar Temporalidade Sustentação

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Cadastrar Temporalidade Sustentação
Objetivo:	Definir quando será realizado o ciclo de sustentação para avaliar o produto de SW
Justificativa:	Garantir a existêcia do ciclo de sustentação

2.1. ENTRADA: Espontâneo

- Objetivo:
- Justificativa:
- Atributo(s)

Nome	Tipo

2.2. SAÍDA: Temporalidade

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Tempo	Numérico
Periodicidade	

3. ATIVIDADE: Planejar Sustentação do Produto de SW

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Planejar Sustentação do Produto de SW
Objetivo:	Especificar os requisitos para realizar a sustentação: - Requisito de Suporte/Atendimento - Requisitos de Gestão de Conteúdo - Requisitos de Níveis de Serviço Mapear tratamento de incidentes: - Identificar requisitos de Hospedagem e Manutenibilidade - Identificar requisitos de Upgrade de Software - Referenciar os requisitos mínimos de Segurança e Arquitetura - Alinhar o Plano de Sustentação com o Plano de Implantação - Verificar Qualidade da Solução
Justificativa:	Garantir que a sustentação atenda os requisitos de negócio, qualidade e infraestrutura

3.1. ENTRADA: Necessidade de Sustentação

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo

3.2. CONTROLE: *(ver item* **2.2.***)*

3.3. CONTROLE: *(ver item* **1.2.***)*

3.4. CONTROLE: Plano do Projeto

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Relatório	Anexo
Local de Armazenamento	Texto

3.5. MECANISMO: Responsável pelo Projeto

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

3.6. MECANISMO: Demandante Produto de SW

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

3.7. MECANISMO: Responsável Desenvolvimento

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

3.8. SAÍDA: Plano de Sustentação

Objetivo: Atividades que precisam ser executadas para que o produto do projeto de software seja mantido e melhorado pelo DTIC para manter a qualidade, padrões e técnicas estabelecidas, evoluir e/ou adaptar-se as necessidades de negócio da(s) área(s) demandante(s) e normativas que impactem nos projetos.

Justificativa: Estabelecer formalmente o processo de sustentação de software para que sejam estabelecidos e reconhecidos padrões, técnicas, tecnologias, ferramentas utilizadas e os responsáveis pela manutenção e cumprimento deste processo. Colocar em prática as atividades necessárias para definir claramente o início, desenvolvimento e entrega de melhorias nos projetos de produtos de software do DTIC visando também melhorar a qualidade e a comunicação entre as equipes e recursos envolvidos nos projetos.

Atributo(s)

Nome	Tipo

Relatório	Anexo
Local de Armazenamento	Texto
Plano do Projeto	Texto
Infraestrutura Necessária	Texto
Tempo	Numérico
Periodicidade	
Indicador ou ANS/SLA	Texto
Regra de Negócio	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico
Responsável Projeto	
Equipe Desenvolvimento de SW	
Demandante produto de SW	

4. ATIVIDADE: Avaliar Indicadores do Produto SW

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Avaliar Indicadores do Produto SW
Objetivo:	Avaliar os indicadores de infraestrutura do produto de SW implantado
Justificativa:	Garantir a estabilidade e continuidade do produto de SW

4.1. ENTRADA: Ciclo de Sustentação

Objetivo: Temporizador do ciclo de sustentação do produto de SW

Justificativa: Disparar a necessidade de avaliação do produto de SW para os envolvidos

Atributo(s)

Nome	Tipo
Tempo	Numérico
Periodicidade	
Indicador ou ANS/SLA	Texto
Plano do Projeto	Texto
Regra de Negócio	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico
Responsável Projeto	
Responsável Desenvolvimento	
Demandante produto de SW	
Responsável Sustentação	

4.2. MECANISMO: Responsável Sustentação

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo

Usuário	
Organização	

4.3. SAÍDA: Avaliação do Produto de SW

Objetivo: Avaliação final dos acordos de nível de serviço e/ou indicadores estipulados.

Justificativa: Formalizar a avaliação realizada no ciclo de sustentação do produto de SW.

Atributo(s)

Nome	Tipo
Indicador ou ANS/SLA	Texto
Avaliação	Texto
Regra de Negócio	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico
Tempo	Numérico
Periodicidade	
Plano do Projeto	Texto
Responsável Projeto	
Responsável Desenvolvimento	
Demandante produto de SW	
Responsável Sustentação	

5. ATIVIDADE: Avaliar Método de Sustentação

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Avaliar Método de Sustentação
Objetivo:	Verificar se os indicadores e os Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) ainda estão de acordo com o Cliente do produto de SW e com as necessidades, leis e regras atuais
Justificativa:	Garantir a melhoria contínua do processo de avaliação e do Produto de SW

5.1. ENTRADA: Avaliação do Produto de SW *(ver item* **4.3.***)*

5.2. MECANISMO: Responsável Sustentação

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

5.3. SAÍDA: Produto de SW desnecessário

Objetivo: Identifica que o produto de SW ou algum item deste produto não é mais

necessário e que este pode ser descontinuado.

Justificativa: Garantir que o processo de sustentação do produto de SW seja realizado somente se o produto de SW ainda for necessário.

Atributo(s)

Nome	Tipo
Justificativa	Texto
Regra de Negócio	Texto
Plano do Projeto	Texto
Responsável Projeto	
Demandante produto de SW	
Responsável Sustentação	

5.4. SAÍDA: Ciclo de Sustentação *(ver item* **4.1.***)*

6. ATIVIDADE: Levantar Riscos ao Produto de SW

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Levantar Riscos ao Produto de SW
Objetivo:	Registrar potenciais riscos encontrados durante a avaliação do produto de SW
Justificativa:	Garantir a estabilidade e confiabilidade no produto de SW

6.1. ENTRADA: Avaliação do Produto de SW *(ver item* **4.3.***)*

6.2. SAÍDA: Risco Identificado

Objetivo: Registrar detalhes do risco.

Justificativa: Garantir que os riscos identificados sejam registrados para avaliação.

Atributo(s)

Nome	Tipo
Risco	Texto
Regra de Negócio	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico
Plano do Projeto	Texto
Responsável Projeto	
Demandante produto de SW	
Responsável Sustentação	

7. ATIVIDADE: Propor Demanda Corretiva ou Adaptativa

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Propor Demanda Corretiva ou Adaptativa
Objetivo:	Registrar os detalhes da demanda de correção, evolução ou adaptação do produto de SW.
Justificativa:	Garantir que as necessidades elencadas ao

	produto de SW sejam avaliadas.

7.1. ENTRADA: Avaliação do Produto de SW *(ver item* **4.3.***)*

7.2. SAÍDA: Proposta de Demanda

Objetivo: Registrar detalhes necessários para melhoría contínua do produto de SW.

Justificativa: Garantir que as necessidades adaptativas, corretivas e evolutivas sejam registradas para avaliação.

Atributo(s)

Nome	Tipo
Demanda	Texto
Indicador ou ANS/SLA	Texto
Regra de Negócio	Texto
Tipo de Demanda	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico
Demandante produto de SW	
Plano do Projeto	Texto
Responsável Projeto	
Responsável Sustentação	

8. ATIVIDADE: Validar ANS/SLA do Produto de SW

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Validar ANS/SLA do Produto de SW
Objetivo:	Validar os Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) do produto de SW com o Cliente do produto.
Justificativa:	Garantir que o produto de SW continua atendendo as necessidades de negócio de acordo com as expectativas e acordos com o seu Cliente.

8.1. ENTRADA: Ciclo de Sustentação *(ver item* **4.1.***)*

8.2. MECANISMO: Demandante Produto de SW

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

8.3. MECANISMO: Responsável Sustentação

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

8.4. SAÍDA: Avaliação do Produto de SW *(ver item* **4.3.***)*

9. ATIVIDADE: Iniciar Sustentação do Produto de SW

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Iniciar Sustentação do Produto de SW
Objetivo:	Iniciar o ciclo de validação do produto de SW liberado
Justificativa:	Garantir a estabilidade e melhoria contínua do produto de SW

9.1. ENTRADA: Projeto Finalizado

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo

9.2. CONTROLE: *(ver item* **3.8.***)*

9.3. MECANISMO: Responsável Sustentação

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

9.4. SAÍDA: Ciclo de Sustentação *(ver item* **4.1.***)*

10. ATIVIDADE: Operação de manutenção simples

Resumo da Atividade	
Rótulo:	Operação de manutenção simples
Objetivo:	Realizar operação simples para manter o produto de software funcional para o cliente. Exemplo: configurações de tuning dos serviços: aumentar capacidade de processamento/memória, espaço de

	armazenamento, criação de novo nó no cluster, correção simples...
Justificativa:	Execução de configurações ou correções pontuais na operação do produto de SW para mantê-lo funcionando em conformidade com os indicadores propostos.

10.1. ENTRADA: Avaliação do Produto de SW *(ver item* **4.3.***)*

10.2. MECANISMO: Responsável Sustentação

Objetivo:

Justificativa:

Atributo(s)

Nome	Tipo
Usuário	
Organização	

10.3. SAÍDA: Manutenção realizada

Objetivo: Identifica uma manutenção simples para manter o produto de SW funcional e em conformidade.

Justificativa: Manter o produto de SW em conformidade com a sua realidade sem alterações de grande impacto para manter seu pleno funcionamento.

Atributo(s)

Nome	Tipo
Indicador ou ANS/SLA	Texto
Alteração	Texto
Regra de Negócio	Texto
Valor Mínimo	Numérico
Valor Máximo	Numérico
Responsável Projeto	
Responsável Sustentação	
Demandante produto de SW	