

SUSTENTAÇÃO DE TIC

Processos de TIC

Data: 07/02/2019

Versão 1.1

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira

1º VICE-PRESIDENTE

Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura

2º VICE-PRESIDENTE

Desembargador José Laurindo de Souza Netto

CORREGEDOR-GERAL

Desembargador José Augusto Gomes Aniceto

CORREGEDOR

Desembargador Mario Helton Jorge

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maria Alice de Carvalho Panizzi

SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Juliana Moreno Dias Paredes

SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nelson Joaquim Santos

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO

Alexandre Sypniewski Sbalqueiro
Alessio Roman Junior
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki
Daniel Targa Dias Anastacio
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Pablo Tavares
Tatiane Luiz Gomes da Silva

COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)

Danilo Kovalechyn
Fábio de Araújo
Fábio Luís Bruch
Jean Paul Bonnevialle
Luiz Fernando Moletta Alves
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Maria Esther Aguirra de Moraes
Nelson Joaquim Santos
Rafael Coninck Teigão
Rolf Mertens Junior

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 10 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DOCUMENTO			
Descrição	Documento de Processo de TIC para o fluxo de Gerenciamento de Sustentação de TIC no DTIC.		
Objetivo	Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para o Gerenciamento de Sustentação de TIC no DTIC do TJPR.		
Responsável	Luiz Henrique Grossl	Divisão	DIS
Criado em	15/02/2017	Revisão	Anual

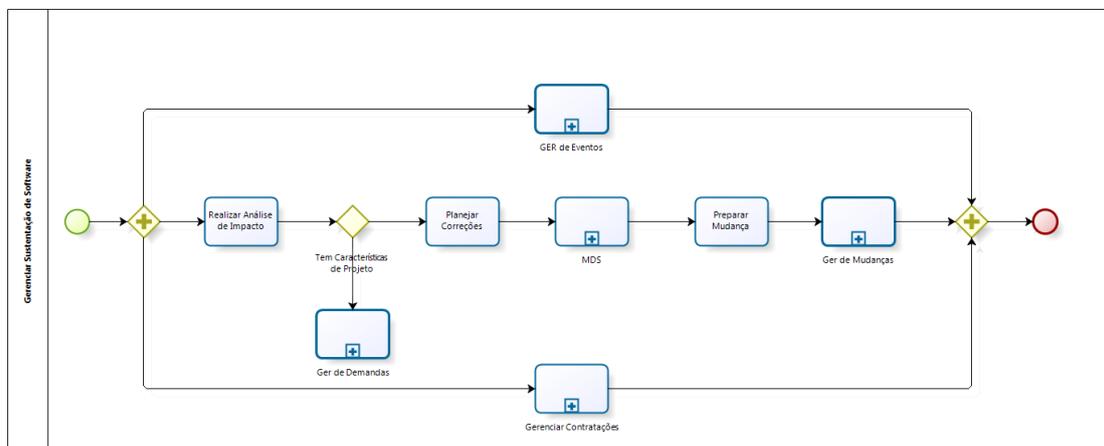
VERSIONAMENTOS			
Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	15/02/2017	Luiz Henrique Grossl Equipe Governança de TIC	Criação e Revisão do Documento
1.1	07/02/2019	Equipe Governança de TIC	Atualização da Cúpula Diretiva

Sumário

1	GERENCIAR SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	5
1.1	Diagrama do Processo	5
1.2	Descrição das Atividades.....	6
1.2.1	Realizar Análise de Impacto.....	6
1.2.2	Gerenciamento de Demandas.....	6
1.2.3	Planejar Correções.....	7
1.2.4	MDS - Modelo de Desenvolvimento de software.	7
1.2.5	Preparar Mudança.....	8
1.2.6	Gerenciamento de Mudanças.....	8
1.2.7	Gerenciamento de Eventos.....	8
1.2.8	Gerenciamento de Contratações.....	8

GERENCIAR SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Diagrama do Processo



Descrição das Atividades

Realizar Análise de Impacto

Objetivo:

- Realizar análise de impacto da demanda recebida.

Entradas:

- Demanda (SAU).

Descrição das Atividades:

- Verifica o impacto que a correção terá junto ao sistema;
- Calcular o tamanho da demanda solicitada e verificar se ela pode ser realizada pela equipe de operação continuada;
- Verificar as fontes afetadas;
- Caso a demanda tenha características de projeto encaminhar para o gerenciamento de Demandas.

Saídas:

- Análise de Impacto realizada.

Gerenciamento de Demandas

- Ver documento do processo Gerenciamento de Demandas.

Planejar Correções

Objetivo:

- Validar com o usuário os bugs reportados;
- Ordenar os bugs com maior impacto para o sistema;
- Planejar os pacotes de correção.

Entradas:

- Backlog de Correções/Melhorias;
- Análises de Impacto;
- Plano de Sustentação de Software.

Descrição das Atividades:

- Validar com o usuário a correção/melhoria solicitada;
- Planejar os pacotes de correção conforme plano de Sustentação de software;
- Verificar as implicações de infraestrutura;
- Solicitar mudanças necessárias na infraestrutura;
- Documentar / Melhorar a análise de impacto realizada.

Saídas:

- Backlog de Correções/Melhorias priorizado;
- Solicitação de mudança preenchida.

MDS - Modelo de Desenvolvimento de software.

- Ver documento do processo MDS – Modelo de Desenvolvimento de Software.

Preparar Mudança

Objetivo:

- Preparar os fontes corrigidos para entrarem em produção;

Entradas:

- Lista de Correções/Melhorias Realizadas;
- Fontes Corrigidos;
- Evidências dos testes realizados;
- Solicitação de mudança.

Descrição das Atividades:

- Solicitar Alterações de infraestrutura se necessário;
- Negociar a Mudança a ser realizada;
- Atualizar solicitação de mudança.

Saídas:

- Fontes Atualizados;
- Evidências de testes realizados;
- Solicitação de Mudança preenchida.

Gerenciamento de Mudanças

- Ver documento do processo Gerenciamento de Mudanças.

Gerenciamento de Eventos

- Ver documento do processo Gerenciamento de Eventos.

Gerenciamento de Contratações

- Ver documento do processo Gerenciamento de Contratações.