



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

METODOLOGIA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Publicado em: 29/06/2018

Versão: 2018





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

METODOLOGIA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Versão 2018

Desembargador Presidente

Suzy Elizabeth Cavalcante Koury

Desembargador Vice-Presidente

Sulamir Palmeira Monassa de Almeida

Corregedor Regional

Walter Roberto Paro

Diretor Geral

George Rocha Pitman Júnior

Diretor da SETIN

Marco Aurélio Fidélis Rêgo

Coordenadoria de Sistemas da Informação

Mônica Moraes Rêgo Guimarães

SUMÁRIO

1 VISÃO GERAL	4
1.1 OBJETIVO	5
1.2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	5
1.3 CONCEITOS	6
1.3.1 O QUE É A SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?	6
1.3.2 O QUE NÃO É UMA SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?	6
2 CICLO DE VIDA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	6
3 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	7
3.1 LÍDER TÉCNICO	7
3.1.1 RESPONSABILIDADES	8
3.2 EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	8
3.2.1 RESPONSABILIDADES	8
3.2.2 COMPETÊNCIAS	8
4 PRINCIPAIS ARTEFATOS	9
4.1 BASE DE CONHECIMENTO	9
5 FERRAMENTAS DE APOIO	9
5.1 ASSYST	10
5.2 REDMINE	10



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

METODOLOGIA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Versão 2018

5.3 JIRA	10
6 SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO	11
6.1 REFERÊNCIAS NORMATIVAS	11
6.2 HISTÓRICO DE REVISÕES	11

1 VISÃO GERAL

A Metodologia de Sustentação de Software - MSS - é um conjunto de procedimentos e artefatos que serão utilizados pelas equipes de sustentação de software da Secretaria de Tecnologia da Informação deste Egrégio Tribunal.

A elaboração da metodologia é uma iniciativa da Coordenadoria de Sistemas da Informação e do Escritório de Projetos da SETIN, que visa obter um avanço direto na maturidade da melhoria na governança de tecnologia da informação.

Esta metodologia é complementar à Metodologia de Desenvolvimento de Software (MDS) e tem como base o Processo de **Gerenciamento de Central de Serviços de TIC** do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

1.1 OBJETIVO

Aumentar a previsibilidade, eficácia, eficiência e produtividade da sustentação de software, além de promover o compartilhamento do conhecimento na organização.

1.2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A presente iniciativa está alinhada aos seguintes objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico de TIC, Resolução nº 212/2011 desta Corte:

- Adotar as melhores práticas em Governança de TI.
- Fornecer soluções de TI para apoiar a prestação jurisdicional.
- Garantir atendimento de qualidade aos usuários.

1.3 CONCEITOS

1.3.1 O QUE É A SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?

A sustentação de software deve tratar demandas, com o objetivo de manter o software operacional através de:

- Correções no funcionamento do software.
- Implantação de novas versões de softwares mantidos pelo TRT8.
- Identificação de novas funcionalidade para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software.
- Extração de informações de software.

1.3.2 O QUE NÃO É UMA SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?

A criação de novos serviços ou produtos que não são tratadas pela sustentação de software. Nesses casos devem ser abertos Projetos de TIC.

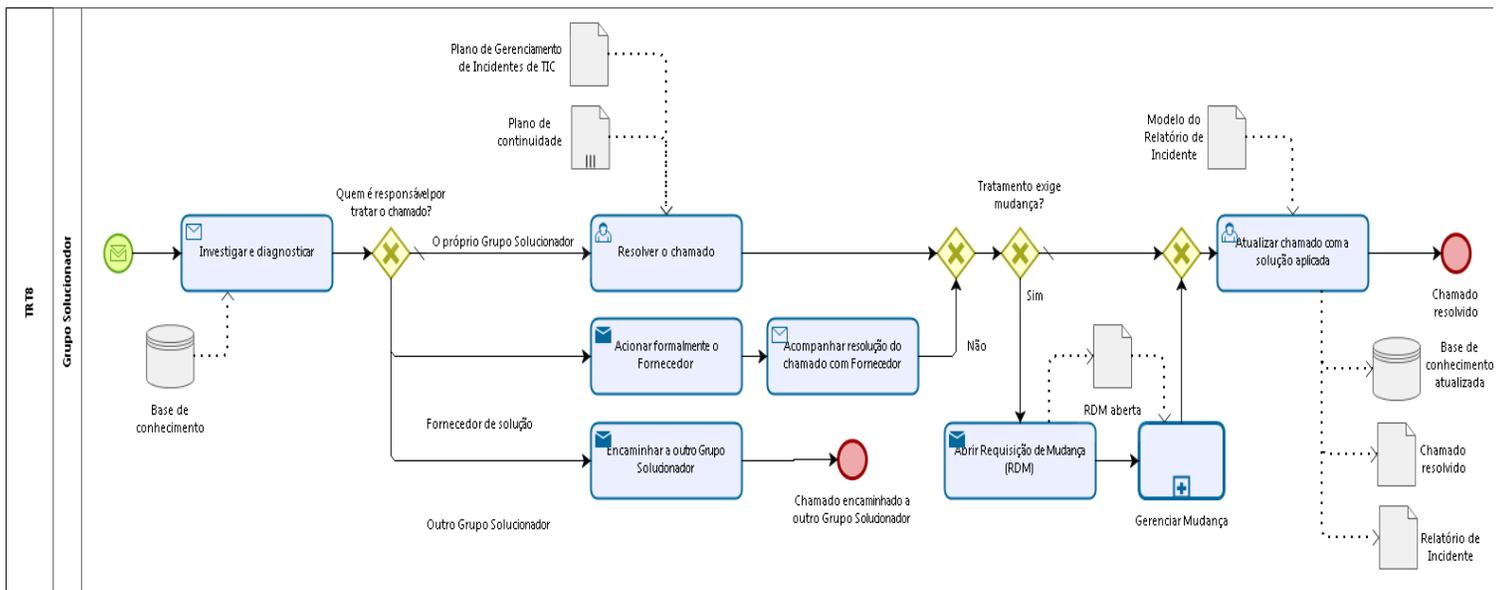
2 CICLO DE VIDA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Como o processo de Sustentação de Software é uma especialização do processo da Central de Serviços, as demandas de sustentação de software possuem o mesmo ciclo de vida das demandas tratadas no processo Central de Serviços.

Neste ciclo de vida, a Central de Serviços é responsável por receber toda e qualquer demanda a ser executada pela SETIN, incluindo demandas de sustentação de software.

Ao receber uma demanda (incidente, problema, ou cumprimento de requisição), a Central de Serviços tentará resolvê-la a partir de procedimentos operacionais existentes na base de conhecimento de sustentação. Caso não seja possível a resolução neste nível, deve ser redirecionada a demanda para os níveis superiores de atendimento, conforme a competência do incidente e sistema relacionado.

Para cada sistema sustentado, existem níveis de atendimento diferenciados e procedimentos específicos aplicáveis. A descrição dos níveis de atendimento, bem como os procedimentos competentes à cada nível de sustentação estão descritos no catálogo de serviços de TI.



3 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

O processo de Sustentação de Software deve seguir o Processo de Central de Serviços, assim como seus papéis e responsabilidades, além de observar papéis específicos:

3.1 LÍDER TÉCNICO

Analista responsável pela gestão da equipe técnica e que providencia a comunicação com a equipe negocial, a fim de garantir a resolução dos problemas e sustentação do serviço.

3.1.1 RESPONSABILIDADES

- Estabelecer padrões técnicos de resolução de problema.
- Estabelecer boas práticas para atendimento satisfatório.
- Facilitar a comunicação entre a equipe técnica e a equipe de negócio envolvida
- Facilitar a comunicação com os usuários, quanto a novos procedimentos e mudanças a serem adotados na utilização de novas versões publicadas do sistema

3.2 EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Equipe composta por analistas de TI, que tem o objetivo de tratar as demandas de sustentação de um determinado software.

3.2.1 RESPONSABILIDADES

- Desenhar e propor manutenções corretivas.
- Realizar testes para garantir qualidade da correção a ser entregue.
- Disponibilizar correção para o ambiente de produção.
- Documentar soluções corretivas em base de conhecimento.

3.2.2 COMPETÊNCIAS

- **Conhecimento técnico:** Possuir o conhecimento técnico e prático necessário para executar suas atividades.
- **Trabalho em equipe:** Capacidade de se sentir bem em estar colaborando com outras pessoas; Capacidade de aceitar críticas e delegar tarefas;
- **Comunicação eficiente:** Capacidade de comunicar as informações necessárias para resolução da demanda de forma clara, objetiva e tempestiva, evitando que a falta ou o excesso de informações prejudique a execução do atendimento.

4 PRINCIPAIS ARTEFATOS

O processo de Sustentação de Software tem por resultado a elaboração de scripts corretivos para o banco de dados, instruções de utilização do sistema ao usuário e a proposição de correções a serem incorporadas em versões futuras do software.

Todavia, diante da identificação de novos problemas e soluções de contorno, a respeito da sustentação de sistemas, deve-se realizar a documentação das soluções conhecidas para instrução do primeiro ou do segundo nível de atendimento. A documentação das soluções conhecidas deve ser realizada em local específico, onde qualquer um que tenha permissão necessária, possa facilmente ter acesso.

4.1 BASE DE CONHECIMENTO

No processo de sustentação, quando houver o tratamento de um novo problema encontrado, que necessariamente demandará um novo conjunto de procedimentos ou scripts de banco de dados, deve-se documentar a solução encontrada na base de conhecimento específica. Esta ação permitirá o compartilhamento do problema e soluções conhecidas entre os membros da equipe de sustentação e demais integrantes da Central de Serviço, conforme perfil de acesso definido.

5 FERRAMENTAS DE APOIO

Durante o processo de sustentação, serão utilizadas ferramentas que auxiliem a resolução de problemas e incidentes advindos da sustentação de software, tais como:

5.1 ASSYST

Software para gerenciamento da Central de Serviços. Utilizado para realização do atendimento e suporte ao usuário e demais atividades inerentes à área.

Em relação à sustentação de sistemas, objeto desta metodologia, as demandas serão recebidas via sistema Assyst para início do atendimento.

5.2 REDMINE

Redmine tem como principais características, apoiar o gerenciamento de projetos e controle de tarefas. Na metodologia de sustentação da SETIN, o Redmine será utilizado para controle das tarefas e gerenciamento da equipe de sustentação.

O Redmine deve ser configurado para conter as tarefas de sustentação de software, bem como a máquina de estados, que será aplicadas às tarefas.

5.3 JIRA

JIRA é o software utilizado pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) e Tribunais Regionais para registrar e tratar as demandas do sistema de Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho - PJe e seus satélites. Na metodologia de sustentação da SETIN, ele será utilizado pela equipe de Sustentação para realizar atendimento das demandas registradas.

O atendimento consiste na resolução de incidentes, registro e correção de defeitos em produção, sendo também utilizado como base de conhecimento para consulta.

6 SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO

6.1 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Metodologia de Gerenciamento de Projetos de Tecnologia da Informação, publicado em 2018 pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região em 2011. Guia de referência para Gestão de projetos de tecnologia da informação no Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.
- Guia de Implementação - Parte 1: Fundamentação para Implementação do Nível G do MR-MPS-SW:2016, publicado pela SOFTEX em fevereiro de 2016. Orientações para a implementação do nível G do Modelo de Referência MR-MPS-SW:2016.
- Engenharia de Software, tradução da 5ª edição do livro escrito por Roger S. PRESSMAN e publicado em 2002.
- Guia Project Management Body of Knowledge (PMBOK) 5ª Edição, publicado em 2013 pelo Project Management Institute em 2013. Um Guia do Conhecimento em Gerenciamento de Projetos.

6.2 HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Resumo das alterações
2018	04/2018	Versão inicial do documento.
2018	04/2018	Revisão para entrega
2018	06/2018	Revisão final para publicação