

2008

Procedimento de implantação de sistemas corporativos



João Paulo Geroldo

03/01/2008

Conteúdo

Introdução.....	3
Ciclo de vida do processo de implantação.....	3
Proposta	3
Planejamento.....	4
Instalação	4
Preparação do Ambiente	5
Treinamento	5
Acompanhamento técnico	6
Controle do projeto	6
Matriz de Responsabilidades.....	7

Introdução

O objetivo deste documento é descrever de uma forma simplificada, o processo implantação de sistemas corporativos do grupo Supera / Silt / Sempra. Neste documento é apresentado o ciclo de vida padrão dos projetos de implantação, assim como a etapas que compõe cada uma das fases. Ao final é apresentada uma matriz de responsabilidades, traçando, dentro das etapas, os responsáveis por executá-la.

Ciclo de vida do processo de implantação



Proposta

Esta fase corresponde à fase de **Iniciação** e **Planejamento** do projeto. O objetivo desta fase é obter as informações necessárias para realizar um planejamento preciso e realista, determinando o que fará parte do projeto, quais serão os papéis e responsabilidade de cada pessoa envolvida, determinando como o projeto será conduzido. Esta fase é composta das seguintes etapas:

1. **Elaboração do termo de abertura:** o termo de abertura é redigido pelo **gerente de contas**, após a apresentação comercial. Neste documento estarão registradas as informações iniciais do projeto, tais como objetivo do projeto, motivação, entregas exigidas, restrições de tempo e custo, pessoas envolvidas, escopo em alto nível, etc. Este documento formaliza a existência do projeto, nomeando um gerente para o

projeto. Como base no termo de abertura, o gerente do projeto deverá alocar os recursos necessários para a fase de planejamento do projeto.

2. **Apresentação técnica do produto:** esta apresentação é realizada pelo **consultor de negócio**, a fim de esclarecer dúvidas técnicas a respeito do produto, fazendo com que os envolvidos conheçam perfeitamente as características do produto negociado.
3. **Análise de aderência:** esta etapa é realizada pelo **consultor de negócio**, e visa entendimento do processo de negócio utilizado, identificando necessidades de modificações no produto, estabelecendo como o sistema será utilizado. Ao final desta etapa é produzido um documento de aderência do produto ao processo.
4. **Análise das necessidades de personalização:** baseando-se nos pontos onde não houve aderência, devem ser analisadas as necessidades, a fim de determinar os requisitos que precisam ser implementados ou modificados, assim como uma estimativa de esforço para desenvolvê-los. Estas informações servirão de entrada para o processo da fábrica de software. Esta etapa é de responsabilidade de um **analista de sistemas**.
5. **Conclusão da proposta comercial:** com base no levantamento realizado, o **gerente de contas** deverá complementar o termo de abertura com o orçamento para execução do projeto. A aprovação da proposta comercial dá ao projeto condições para seu planejamento.

Planejamento

Nesta fase é realizado o planejamento de como será executada a implantação. Abaixo estão descritas as etapas necessárias para o processo de planejamento:

6. **Elaboração do Plano Geral do Projeto (PGP):** tendo como base o levantamento realizado pelo consultor de negócio, o **gerente do projeto** cria um plano para implantação do sistema, determinando o escopo para o projeto de implantação, premissas, restrições, identificando os responsáveis por cada uma das atividades, estimando tempo, custo, recursos e riscos para o projeto. Neste momento também são definidos os planos de gerenciamentos das comunicações, escopo, riscos, acompanhamento, etc, deixando claro a todos os envolvidos as “regras do jogo”. Um documento com todas as informações é assinado por todos os envolvidos.
7. **Reunião de kick-off:** esta reunião é conduzida pelo **gerente do projeto**, e marca a finalização a etapa de planejamento e início da execução do projeto. Nesta reunião são apresentadas as informações do projeto a todos os envolvidos.

Instalação

Nesta fase é iniciada a execução do projeto anteriormente planejado. O objetivo desta fase é criar o ambiente adequado para utilização do produto, atendendo as premissas estabelecidas, deixando-o o sistema instalado e pronto para parametrização. Abaixo estão descritas as etapas necessárias para instalação do sistema. A execução das etapas abaixo estará sujeita ao planejamento definido no PGP.

1. **Preparação da infra-estrutura:** neste momento será preparada a infra-estrutura necessária para utilização do sistema, tais como servidores, softwares, coletores de dados, leitores de código de barras e demais equipamentos necessários. Dependendo

do estabelecido no planejamento, esta etapa pode ser executada pela **equipe de implantação**, ou disponibilizada pronta pelo **cliente**.

- 2. Instalação do produto:** a instalação do sistema compreende a criação do banco de dados do sistema no servidor de banco de dados, instalação dos componentes da aplicação (*deployment*) nos servidores de aplicação e instalação dos aplicativos nas estações de trabalho. Esta atividade é de responsabilidade do **implantador**, e é concluída quando o ambiente estiver funcionando corretamente.

Preparação do Ambiente

Nesta fase é realizada toda a parametrização da aplicação, de acordo com o processo definido no documento de aderência. Além das parametrizações, é realizada a carga de dados históricos, se necessário, testes estruturais e homologação do produto junto ao cliente. Abaixo estão descritas as etapas necessárias para preparação do ambiente. A execução das etapas abaixo estará sujeita ao planejamento definido no PGP.

- 1. Cadastros básicos:** os cadastros básicos compreendem cadastros de classificações, CEPs, CFOPs, assim como a carga de dados existentes, como, por exemplo: produtos, clientes, fornecedores, tributações, e demais informações necessárias para operação do sistema. A execução desta etapa é de responsabilidade do **implantador**.
- 2. Parametrizações de operação:** baseando-se nas informações importadas e na análise de aderência realizada, o consultor de implantação deverá configurar o sistema para operar conforme acordado. A execução desta etapa é de responsabilidade do **implantador**.
- 3. Integrações:** devem ser validadas as interfaces com sistemas existentes, tais como EDI, *Webservices*, etc., garantindo o funcionamento do ambiente. A execução desta etapa é de responsabilidade do **implantador**.
- 4. Homologação do ambiente:** neste momento deve ser realizada uma validação estrutural, exercitando os processos que serão utilizados, validando se a parametrização foi realizada corretamente. Após a validação estrutural, é realizada homologação com o cliente, formalizando a entrega do produto nas condições acordadas no PGP e Aderência. Se houver modificações no produto, estas devem estar concluídas até esse momento. A execução desta etapa é de responsabilidade do **implantador** juntamente com os responsáveis pela operação.

Treinamento

O objetivo desta fase é capacitar os recursos na operacionalização do produto e configuração do produto. Esta fase pode ser executada em paralelo ou após a preparação do ambiente. Abaixo estão descritas as etapas necessárias realização do treinamento. A execução das etapas abaixo estará sujeita ao planejamento definido no PGP.

- 1. Preparação do ambiente para treinamento:** deve ser preparado o ambiente para treinamento, proporcionando projetores, estações para treinamento, quadro branco, e demais necessidades do ambiente. Dependendo do estabelecido no planejamento, esta etapa pode ser executada pela **equipe de implantação**, ou disponibilizada pronta pelo **cliente**.

- 2. Execução do treinamento:** deve ser executado o treinamento com os usuários, incluindo as bases teóricas e práticas para capacitação dos recursos. O treinamento é realizado por um **Instrutor**.
- 3. Avaliação do treinamento:** a avaliação consiste na aplicação de uma prova nos usuários, avaliação do instrutor, resultando em um coeficiente de aproveitamento, os será considerada a presença, participação e nota de cada um dos usuários. A avaliação é aplicada pelo **Instrutor**.

Acompanhamento técnico

O objetivo desta fase é auxiliar os usuários no início das operações com o sistema, dando condições para execução constante dos processos com maior confiança e velocidade. Abaixo estão descritas as etapas necessárias para realização do acompanhamento técnico das operações. A execução das atividades abaixo estará sujeita ao planejamento definido no PGP.

- 1. Acompanhamento operacional:** por um período determinando no PGP, um consultor estará presente, inteiramente a disposição o cliente para prestar suporte à operação, esclarecer dúvidas dos usuários, assim como, auditar se as operações estão sendo realizadas conforme o desenho acordado. O acompanhamento é realizado pelo **Implantador**.

Controle do projeto

O objetivo do controle do projeto é verificar se o projeto está sendo executado de acordo com o planejado, realizando ajustes no plano, a fim de garantir que os objetivos estabelecidos sejam atingidos. As etapas abaixo são de responsabilidade do **gerente de projeto**.

- 2. Acompanhamento do progresso:** este acompanhamento é realizado periodicamente, e comunica a todos os envolvidos a situação atual do projeto. Neste relatório constam as atividades executadas em um determinado período, atividades a serem executadas, problemas que ocorreram e a ação tomada, riscos, etc. A periodicidade, forma de acompanhamento, como os relatórios serão enviados estão estabelecidos no PGP.
- 3. Marcos de acompanhamento:** em cada um dos marcos definidos no projeto, são realizadas reuniões para avaliar as atividades realizadas, assim como verificar os próximos passos para o projeto.

Matriz de Responsabilidades

Fase	Etapas	Produto	Responsabilidade							
			GP	GC	CN	AS	CI	IS	TI	EN
Proposta	Registrar Termo de abertura	TAB	C	E	-	-	-	-	-	A
	Apresentar produto	APC	-	C	-	-	-	-	-	C
	Analisar aderência	ADR	C	C	E	C	-	C	-	A
	Análise das modificações	VIS	C	C	C	E	-	-	-	A
Planejamento	Elaborar Plano Geral do Projeto	PGP	E	C	C		C	-	C	A
	Elaborar Proposta Comercial	PCM	C	E	-		-	-	-	A
	Reunião de Kick-off	-	E	C	C		C	C	C	C
Instalação	Disponibilizar infra-estrutura	-	-	-	C		C	-	E	C
	Instalar sistema	-	-	-	C		E	-	E	C
Preparação	Cadastrros básicos	-	-	-	C		E	-	-	-
	Integrações	-	-	-	E		E	-	-	-
Treinamento	Homologar Ambiente	HML	C	-	E		E	-	-	A
	Preparar estrutura para treinamento		-	-	A		C	E	-	E
	Executar Treinamento	ATR	-	-	C		E	E	-	C
	Aplicar avaliação do treinamento	PRV	C	-	E		C	E	-	-
Acompanhamento	Acompanhamento pós-implantação	-	-	-	C		E		-	E
	Acompanhamento do progresso	RPR	E	C	C		C	C	C	C
Controle	Marcos de acompanhamento	RMA	E	C	C		C	C	C	C

Produtos	
APC	Apresentação comercial
ADR	Análise de Aderência
PGP	Plano Geral do Projeto
VIS	Visão do produto
PCM	Proposta Comercial
HML	Termo de Homologação
ATR	Apresentação de Treinamento
PRV	Prova
RPR	Relatório de progresso
RMA	Relatório de marco

Legendas	
C	Conhece
E	Executa
A	Aprova

Papéis	
GP	Gerente de projetos
GC	Gerente comercial
CN	Consultor de negócio
CI	Consultor de implantação
IS	Instrutor
TI	Gerente de TI (Cliente)
EN	Envolvidos (Cliente)