























# Processos STI
























Bizagi Modeler















































## Índice
























PROCESSOS STI .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....	11
1.1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....	12
1.1.1 Elementos do processo .....	12
1.1.1.1  Catálogo de Serviços .....	12
1.1.1.2  Tem solução conhecida?.....	12
1.1.1.3  Precisa ser Escalonado? .....	12
1.1.1.4  4.Fazer diagnóstico inicial.....	12
1.1.1.5  2.Registrar chamado .....	12
1.1.1.6  9.Diagnosticar falhas .....	12
1.1.1.7  Início.....	13
1.1.1.8  Incidente ou Requisição?.....	13
1.1.1.9  Gerencia de Problemas .....	13
1.1.1.10  8. Encaminhar chamado para equipe.....	13
1.1.1.11  10.Aplicar solução.....	13
1.1.1.12  3.Classificar e Categorizar.....	13
1.1.1.13  7. Obter detalhes e informar SLA.....	13
1.1.1.14  Fim.....	13
1.1.1.15  5. Aplicar solução .....	13
1.1.1.16  6.Encerrar o chamado .....	13
1.1.1.17  1.Solicitar atendimento .....	14
1.1.1.18  Falha resolvida? .....	14
1.1.1.19  Requisições.....	14
1.1.1.20  Usuários .....	14
1.1.1.21  1 Nível .....	14

1.1.1.22	 2 Nível .....	14
2	CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES .....	15
2.1	CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES .....	16
2.1.1	Elementos do processo .....	16
2.1.1.1	 Catálogo de Serviços .....	16
2.1.1.2	 autorização necessária? .....	16
2.1.1.3	 4. Analisar solicitação .....	16
2.1.1.4	 8.Solicitar autorização .....	16
2.1.1.5	 Escalonamento necessário? .....	16
2.1.1.6	 Incidente ou Requisição? .....	16
2.1.1.7	 2.Registrar o chamado .....	16
2.1.1.8	 Incidente .....	17
2.1.1.9	 Início .....	17
2.1.1.10	 Event .....	17
2.1.1.11	 3. Fazer Classificação e Categorização .....	17
2.1.1.12	 1.Solicitar atendimento .....	17
2.1.1.13	 autorizado? .....	17
2.1.1.14	 7.Encerrar Chamado .....	17
2.1.1.15	 9.Encaminhar para equipe responsável .....	17
2.1.1.16	 6.Validar chamado .....	17
2.1.1.17	 5.Atender a Solicitação .....	17
2.1.1.18	 Event .....	17
2.1.1.19	 Usuário .....	17
2.1.1.20	 1 Nível .....	17
2.1.1.21	 2 Nível .....	18
3	PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE .....	19






















3.1	PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE.....	20
3.1.1	Elementos do processo .....	20
3.1.1.1	 Protótipo.....	20
3.1.1.2	 BPM; Lista de Macro requisitos; Mudanças de Requisitos.....	20
3.1.1.3	 Documentação do Sistema .....	20
3.1.1.4	 Relatório de Teste de software .....	20
3.1.1.5	 Manuais do sistema .....	20
3.1.1.6	 5.Adquirir componentes .....	20
3.1.1.7	 7.Avaliar a qualidade .....	20
3.1.1.8	 Desenvolvido ou comprado.....	20
3.1.1.9	 1.Desenhar solução em alto nível .....	20
3.1.1.10	 6.Construir a Solução .....	21
3.1.1.11	 Ger. de Requisitos .....	21
3.1.1.12	 Gerenciamento de Mudança .....	21
3.1.1.13	 8.Preparar a solução para testes.....	21
3.1.1.14	 Aceito .....	21
3.1.1.15	 10.Manter Solução.....	21
3.1.1.16	 9.Executar Teste de software .....	21
3.1.1.17	 4.Desenvolver componentes.....	21
3.1.1.18	 Event.....	21
3.1.1.19	 3.Avaliar a Solução .....	21
3.1.1.20	 2.Desenhar componentes detalhados .....	21
3.1.1.21	 Event.....	21
3.1.1.22	 Fornecedor .....	21
3.1.1.23	 STI ou Prestador de Serviços.....	22




















3.1.1.24		Usuários e Clientes Internos .....	22
4		GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS .....	23
4.1		GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS .....	24
4.1.1		Elementos do processo .....	24
4.1.1.1		Modelo de Configuração .....	24
4.1.1.2		Event .....	24
4.1.1.3		Identificar e Registrar os Ativos de TI .....	24
4.1.1.4		Manter e controlar itens de configuração .....	24
4.1.1.5		Controlar ativos críticos .....	24
4.1.1.6		Gerenciar Licenças de Softwares .....	24
4.1.1.7		Verificar e revisar integridade das configurações .....	24
4.1.1.8		Event .....	24
4.1.1.9		Produzir Relatórios .....	24
4.1.1.10		Event.....	24
4.1.1.11		Event.....	25
5		GERENCIAMENTO DE REQUISITOS .....	26
5.1		GERENCIAMENTO DE REQUISITOS .....	27
5.1.1		Elementos do processo .....	27
5.1.1.1		Registro de Aceite dos Requisitos .....	27
5.1.1.2		Lista de Macro requisitos .....	27
5.1.1.3		Identificação de Mudanças nos requisitos .....	27
5.1.1.4		BPM .....	27
5.1.1.5		Event .....	27
5.1.1.6		4.Aceitar os Requisitos.....	27
5.1.1.7		Há desvios ou novos requisitos? .....	27
5.1.1.8		Requisitos aceitos? .....	27
5.1.1.9		5.Criar Plano de Trabalho .....	28

5.1.1.10		Event.....	28
5.1.1.11		7.Controlar Mudanças.....	28
5.1.1.12		3.Analisar os Requisitos.....	28
5.1.1.13		Event.....	28
5.1.1.14		1.Identificar o Cliente.....	28
5.1.1.15		2.Identificar os Requisitos.....	28
5.1.1.16		Desenvolvimento de software.....	28
5.1.1.17		6.Fazer acompanhamento do Projeto.....	28
5.1.1.18		Gerente ou Líder do Projeto .....	28
5.1.1.19		Unidade Demandante .....	28
5.1.1.20		Equipe Técnica .....	28
6		GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....	29
6.1		GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO .....	30
6.1.1		Elementos do processo .....	30
6.1.1.1		Contratos de Apoio.....	30
6.1.1.2		Requisitos de nível de serviço .....	30
6.1.1.3		Catálogo de Serviços .....	30
6.1.1.4		Acordos operacionais .....	30
6.1.1.5		1.Identificar os Serviços de TI.....	30
6.1.1.6		7.Revisar os contratos de serviço .....	30
6.1.1.7		6.Revisar os acordos operacionais .....	30
6.1.1.8		5.Analisar a pesquisa de satisfação.....	31
6.1.1.9		4.Revisar os requisitos de serviço.....	31
6.1.1.10		9.Monitorar o Serviço .....	31
6.1.1.11		Event.....	31
6.1.1.12		3.Propor níveis de Serviço.....	31

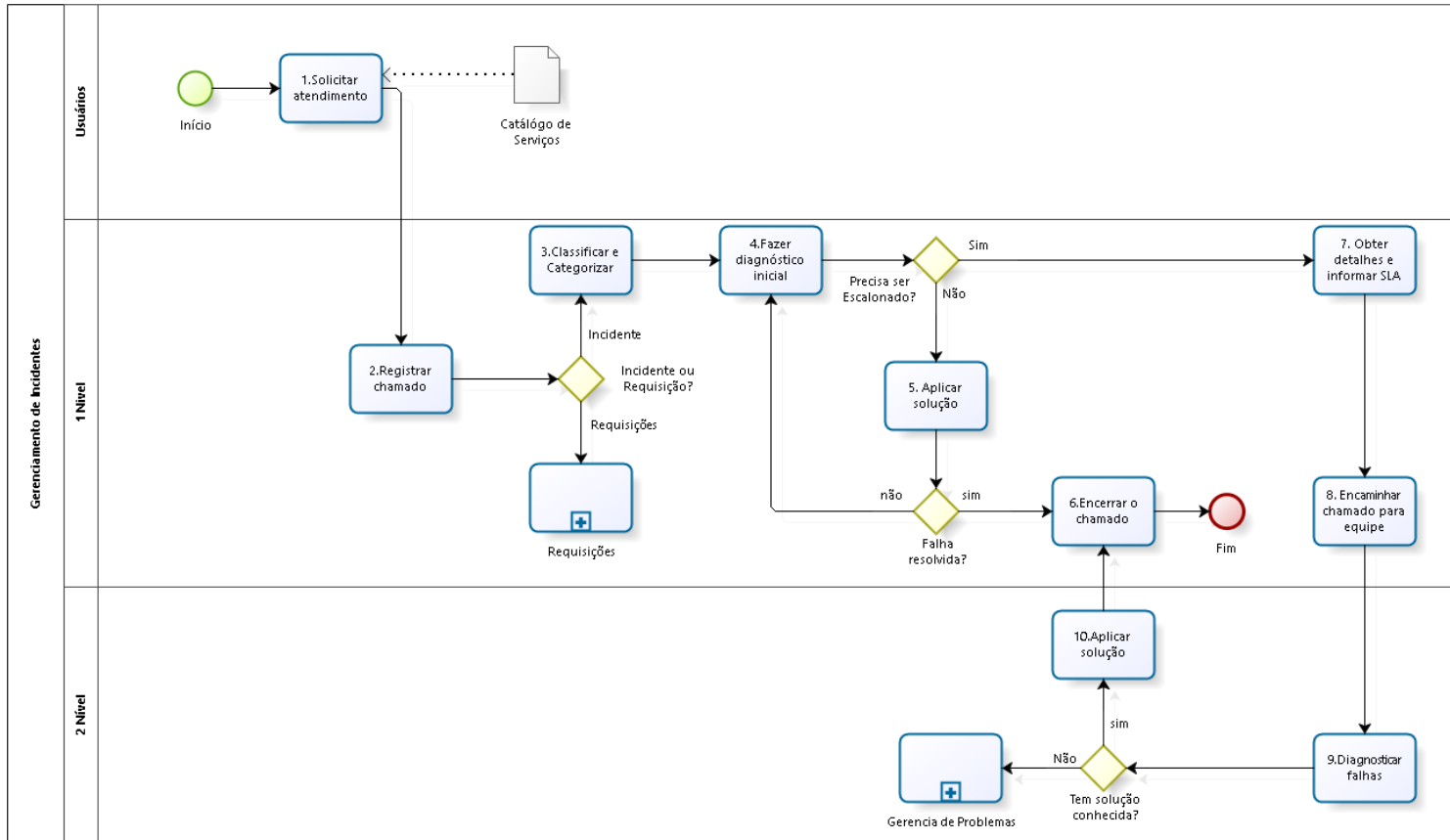
6.1.1.13		2. Identificar as dependências do negócio .....	31
6.1.1.14		8. Manter o Catálogo de Serviços .....	31
6.1.1.15		Event .....	31
6.1.1.16		Fornecedor ou Parceiro .....	32
6.1.1.17		STI .....	32
6.1.1.18		Clientes .....	32
7		GERENCIAMENTO DE MUDANÇA .....	33
7.1		GERENCIAMENTO DE MUDANÇA .....	34
7.1.1		Elementos do processo .....	34
7.1.1.1		Plano de mudança .....	34
7.1.1.2		Relatório de aceitação .....	34
7.1.1.3		Relatório de testes .....	34
7.1.1.4		RdM .....	34
7.1.1.5		Sucesso? .....	34
7.1.1.6		2. Avaliar viabilidade da mudança .....	34
7.1.1.7		3. Construir e testar a mudança .....	34
7.1.1.8		Ger. Liberação e Implementação .....	34
7.1.1.9		4. Aprovar a implantação da mudança .....	34
7.1.1.10		Event .....	35
7.1.1.11		1. Abrir uma Requisição de Mudança .....	35
7.1.1.12		5. Comunicar as partes envolvidas .....	35
7.1.1.13		6. Coordenar a Implantação ou Remoção .....	35
7.1.1.14		8. Executar procedimento de Back-out .....	35
7.1.1.15		9. Fechar a RdM .....	35
7.1.1.16		Sucesso? .....	35
7.1.1.17		7. Executar os testes de aceitação .....	35



7.1.1.18		Event.....	35
7.1.1.19		Aprovada? .....	35
7.1.1.20		Remoção .....	35
7.1.1.21		Remoção .....	35
7.1.1.22		Viável?.....	36
7.1.1.23		STI .....	36
7.1.1.24		Unidades de Negócio .....	36
7.1.1.25		Comitê de Mudanças .....	36
8		GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS.....	37
8.1		GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS.....	38
8.1.1		Elementos do processo .....	38
8.1.1.1		Há necessidade de mudança .....	38
8.1.1.2		2. Listar os componentes envolvidos.....	38
8.1.1.3		Event .....	38
8.1.1.4		5. Aplicar a Solução.....	38
8.1.1.5		4. Desenvolver estratégias de resolução.....	38
8.1.1.6		6. Registrar na base de conhecimento.....	38
8.1.1.7		1. Registrar os sintomas do problema .....	38
8.1.1.8		3. Fazer análise detalhada nos componentes.....	38
8.1.1.9		Gerenciamento de Incidentes.....	38
8.1.1.10		Event.....	38
8.1.1.11		Gerenciamento de Mudança .....	39
8.1.1.12		DGT - Equipe Técnica .....	39
9		GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES.....	40
9.1		GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES .....	41
9.1.1		Elementos do processo .....	41
9.1.1.1		Event .....	41

9.1.1.2		Identificar Fornecedores e Contratos.....	41
9.1.1.3		Event .....	41
9.1.1.4		Gerenciar Fornecedores .....	41
9.1.1.5		Gerenciar Contratos.....	41
9.1.1.6		Avaliar Riscos relacionados com Fornecedores.....	41
9.1.1.7		Gerenciar Riscos dos Contratos .....	41
9.1.1.8		Monitorar desempenho e conformidades.....	41
9.1.1.9		Gerenciar relacionamento com fornecedores .....	41
9.1.1.10		Event.....	41
10		GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO .....	42
10.1		GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO .....	43
10.1.1		Elementos do processo .....	43
10.1.1.1		1. Realizar e testar Backup .....	43
10.1.1.2		Event.....	43
10.1.1.3		3.Implantar componentes em produção .....	43
10.1.1.4		Gerenciamento de Mudanças .....	43
10.1.1.5		2.Preparar componentes.....	43
10.1.1.6		Gerenciamento de Mudança .....	43
10.1.1.7		4. Avaliar logs e resultados .....	43
10.1.1.8		Event.....	43
10.1.1.9		Fornecedor ou Parceiro.....	43
10.1.1.10		STI .....	43

# 1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 1.1 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Catálogo de Serviços

1.1.1.2  Tem solução conhecida?

**Portões**

**Não**

**sim**

1.1.1.3  Precisa ser Escalonado?

**Portões**

**Não**

**Sim**

1.1.1.4  4.Fazer diagnóstico inicial

1.1.1.5  2.Registrar chamado

**Descrição**

Durante o registro do chamado o técnico já informa ao usuário o número do chamado

1.1.1.6  9.Diagnosticar falhas

**Descrição**

Para aplicar a solução a equipe deve verificar se há necessidade de movimentação de equipamento e acionar a equipe.

1.1.1.7  Início

1.1.1.8  Incidente ou Requisição?

### **Portões**

### **Requisições**

### **Incidente**

1.1.1.9  Gerencia de Problemas


1.1.1.10  8. Encaminhar chamado para equipe

### **Descrição**

Descrever as ações executadas e maiores detalhes sobre a falha não resolvida.

1.1.1.11  10. Aplicar solução

1.1.1.12  3. Classificar e Categorizar

1.1.1.13  7. Obter detalhes e informar SLA

### **Descrição**

Informar ao usuário sobre detalhes do escalonamento, tempo de atendimento e outras informações relevantes.

1.1.1.14  Fim

1.1.1.15  5. Aplicar solução

### **Descrição**

Aplicar solução por acesso remoto ou por telefone.

1.1.1.16  6. Encerrar o chamado

1.1.1.17  1.Solicitar atendimento

1.1.1.18  Falha resolvida?

**Portões**

**sim**

**não**

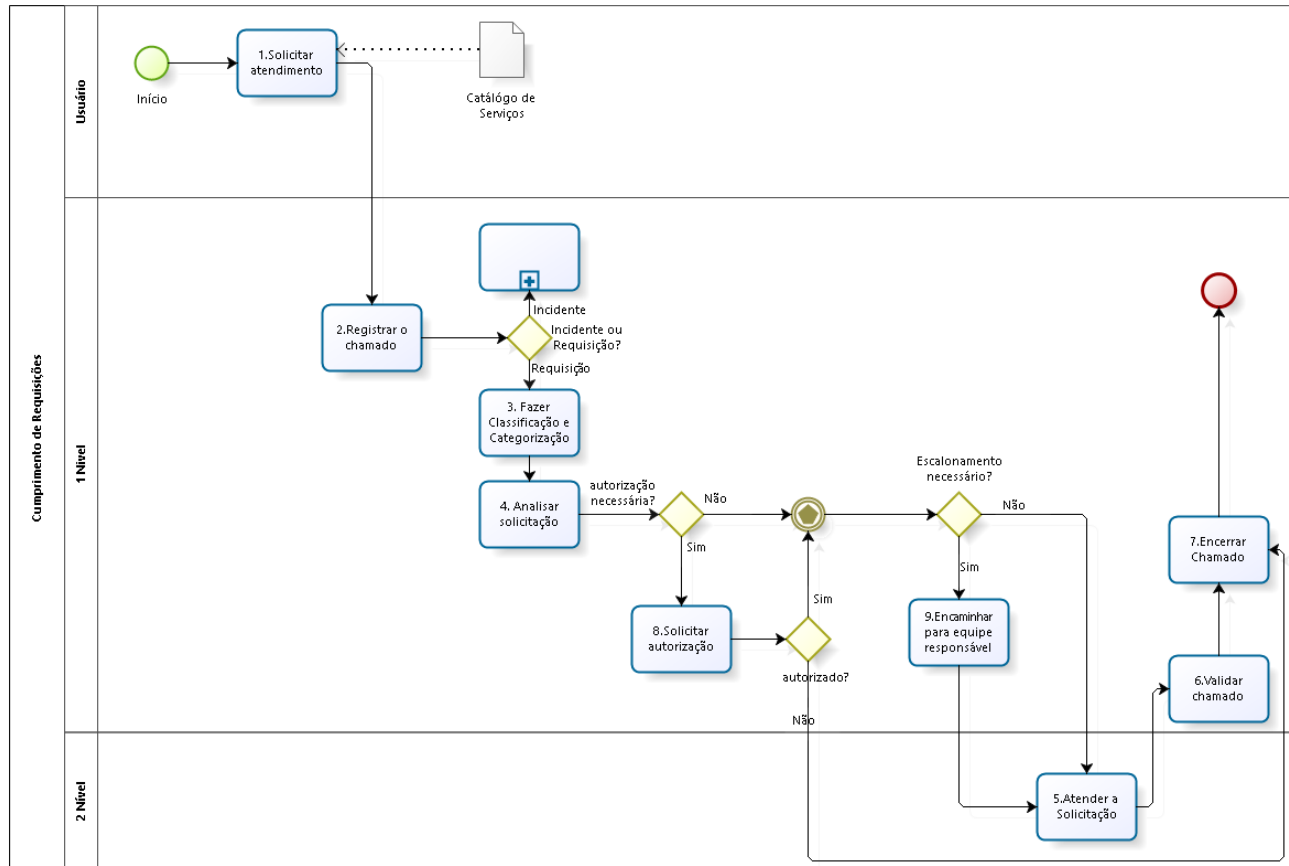
1.1.1.19  Requisições

1.1.1.20  Usuários

1.1.1.21  1 Nível

1.1.1.22  2 Nível

## 2 CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 2.1 CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

---

### 2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1  Catálogo de Serviços

2.1.1.2  autorização necessária?

**Portões**

**Não**

**Sim**

2.1.1.3  4. Analisar solicitação

2.1.1.4  8.Solicitar autorização

2.1.1.5  Escalonamento necessário?

**Portões**

**Não**

**Sim**

2.1.1.6  Incidente ou Requisição?

**Portões**

**Requisição**

**Incidente**

2.1.1.7  2.Registrar o chamado



2.1.1.8  Incidente

2.1.1.9  Início

2.1.1.10  Event

2.1.1.11  3. Fazer Classificação e Categorização

2.1.1.12  1.Solicitar atendimento

2.1.1.13  autorizado?

**Portões**

**Sim**

**Não**

2.1.1.14  7.Encerrar Chamado

2.1.1.15  9.Encaminhar para equipe responsável

2.1.1.16  6.Validar chamado

2.1.1.17  5.Atender a Solicitação

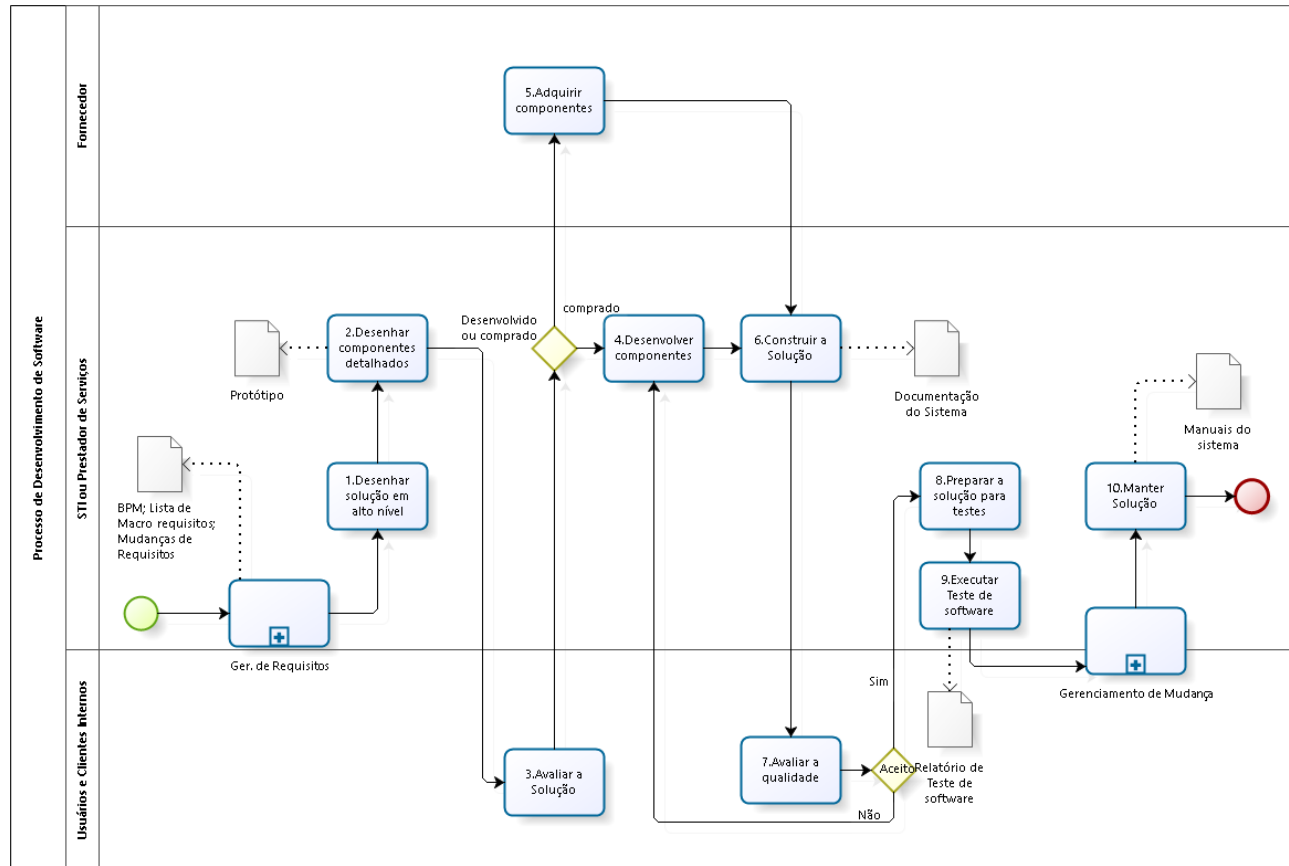
2.1.1.18  Event

2.1.1.19  Usuário

2.1.1.20  1 Nivel

2.1.1.21  2 Nível

### 3 PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE











**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 3.1 PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

---

### 3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 3.1.1.1  Protótipo
- 3.1.1.2  BPM; Lista de Macro requisitos; Mudanças de Requisitos
- 3.1.1.3  Documentação do Sistema
- 3.1.1.4  Relatório de Teste de software
- 3.1.1.5  Manuais do sistema
- 3.1.1.6  5.Adquirir componentes
- 3.1.1.7  7.Avaliar a qualidade
- 3.1.1.8  Desenvolvido ou comprado

#### **Portões**

#### **comprado**

#### **4.Desenvolver componentes**

- 3.1.1.9  1.Desenhar solução em alto nível

- 3.1.1.10  6.Construir a Solução
- 3.1.1.11  Ger. de Requisitos
- 3.1.1.12  Gerenciamento de Mudança
- 3.1.1.13  8.Preparar a solução para testes
- 3.1.1.14  Aceito

**Portões**

**Sim**

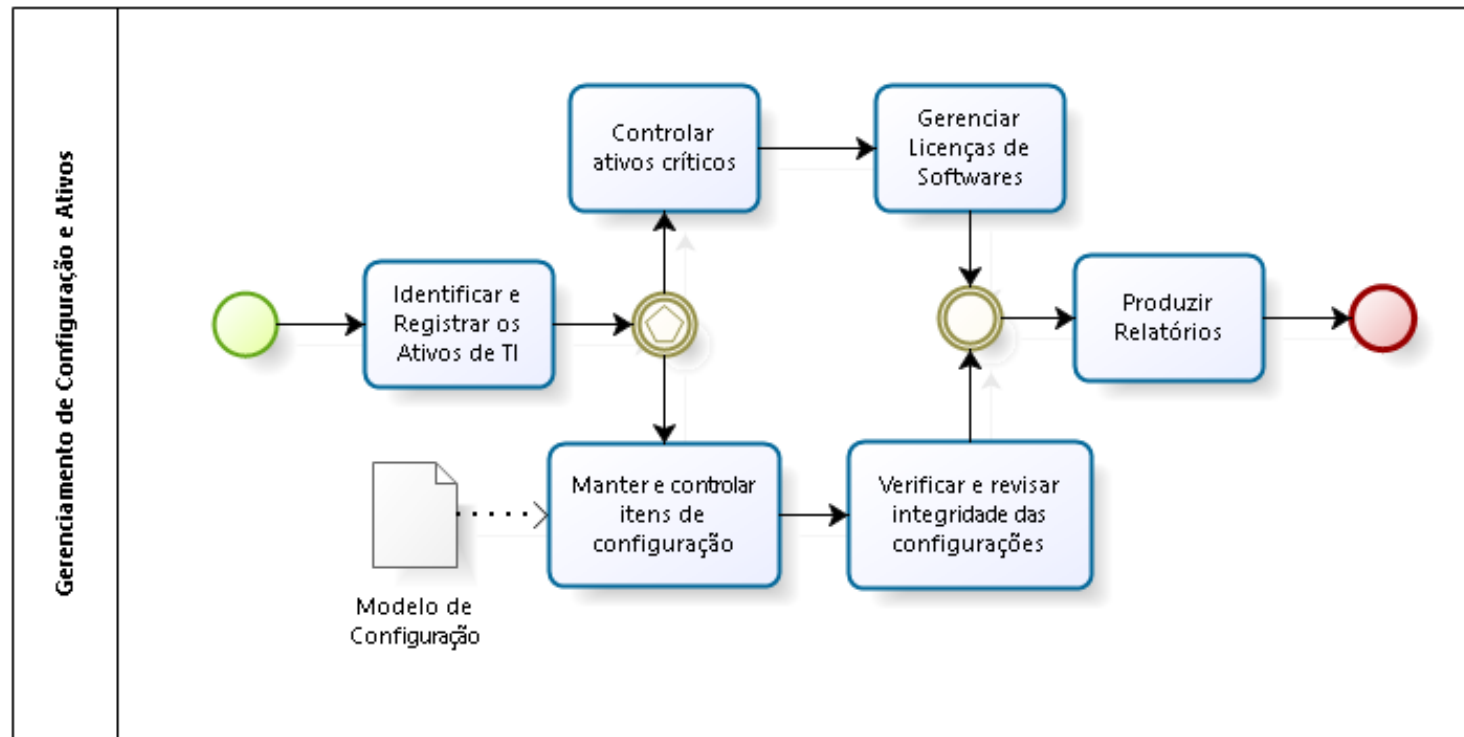
**Não**

- 3.1.1.15  10.Manter Solução
- 3.1.1.16  9.Executar Teste de software
- 3.1.1.17  4.Desenvolver componentes
- 3.1.1.18  Event
- 3.1.1.19  3.Avaliar a Solução
- 3.1.1.20  2.Desenhar componentes detalhados
- 3.1.1.21  Event
- 3.1.1.22  Fornecedor

3.1.1.23  STI ou Prestador de Serviços

3.1.1.24  Usuários e Clientes Internos

## 4 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 4.1 GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS

---

### 4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1  Modelo de Configuração

4.1.1.2  Event

4.1.1.3  Identificar e Registrar os Ativos de TI

4.1.1.4  Manter e controlar itens de configuração

4.1.1.5  Controlar ativos críticos

4.1.1.6  Gerenciar Licenças de Softwares

4.1.1.7  Verificar e revisar integridade das configurações

4.1.1.8  Event

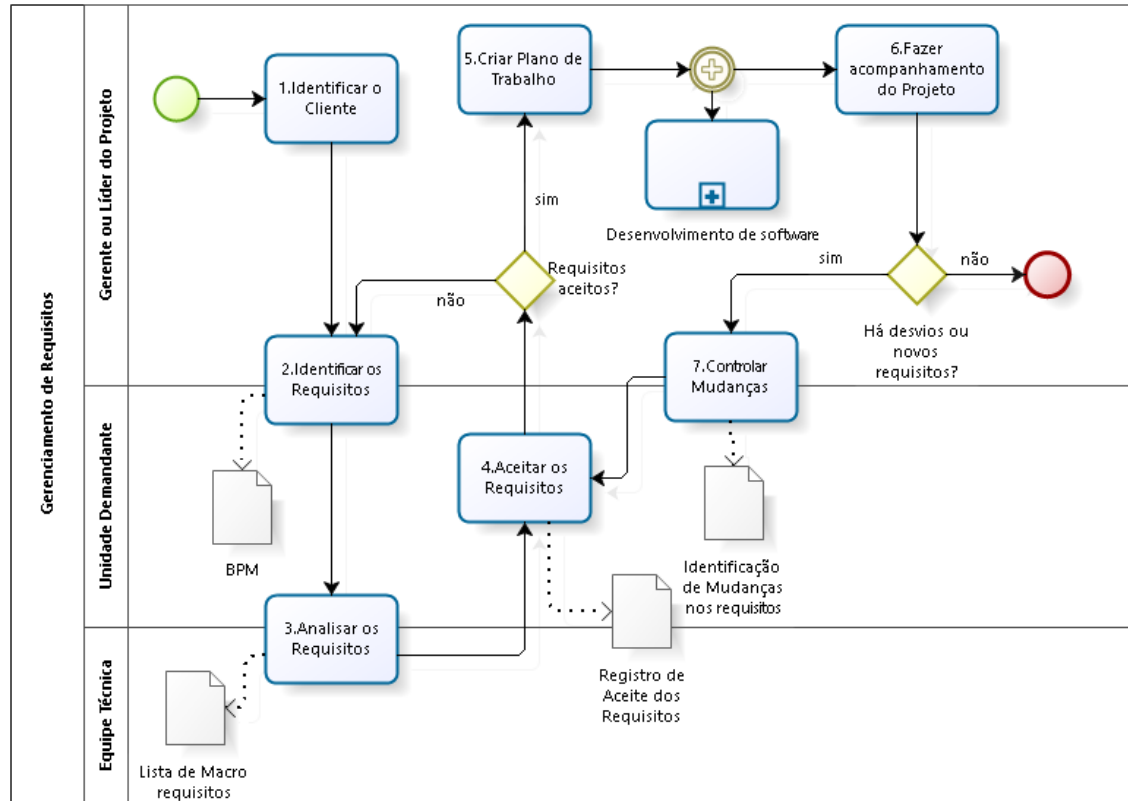
4.1.1.9  Produzir Relatórios

4.1.1.10  Event



4.1.1.11  Event

# 5 GERENCIAMENTO DE REQUISITOS



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 5.1 GERENCIAMENTO DE REQUISITOS

---

### 5.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

5.1.1.1  Registro de Aceite dos Requisitos

5.1.1.2  Lista de Macro requisitos

5.1.1.3  Identificação de Mudanças nos requisitos

5.1.1.4  BPM

5.1.1.5  Event

5.1.1.6  4.Aceitar os Requisitos

5.1.1.7  Há desvios ou novos requisitos?

**Portões**

**sim**

**não**

5.1.1.8  Requisitos aceitos?

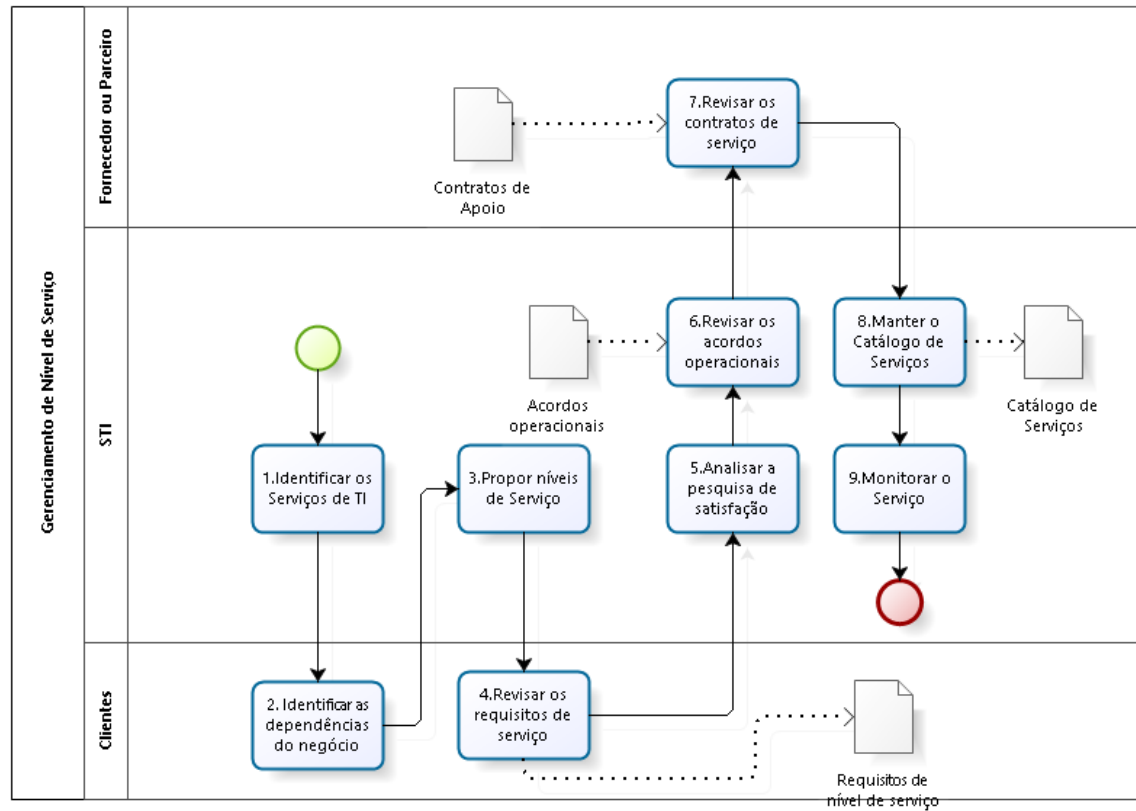
**Portões**

**sim**

**não**

- 5.1.1.9  5.Criar Plano de Trabalho
- 5.1.1.10  Event
- 5.1.1.11  7.Controlar Mudanças
- 5.1.1.12  3.Analisar os Requisitos
- 5.1.1.13  Event
- 5.1.1.14  1.Identificar o Cliente
- 5.1.1.15  2.Identificar os Requisitos
- 5.1.1.16  Desenvolvimento de software
- 5.1.1.17  6.Fazer acompanhamento do Projeto
- 5.1.1.18  Gerente ou Líder do Projeto
- 5.1.1.19  Unidade Demandante
- 5.1.1.20  Equipe Técnica

## 6 GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 6.1 GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

---

### 6.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

6.1.1.1  Contratos de Apoio

6.1.1.2  Requisitos de nível de serviço

6.1.1.3  Catálogo de Serviços

#### **Presentation Action**


<http://sti.tjrr.jus.br>

6.1.1.4  Acordos operacionais

6.1.1.5  1. Identificar os Serviços de TI

#### **Descrição**

Acompanhar as atividades internas da STI buscando identificar quais os serviços são oferecidos para o TJRR, registrando quais os procedimentos de atendimento e quais as equipes envolvidas.

6.1.1.6  7. Revisar os contratos de serviço

6.1.1.7  6. Revisar os acordos operacionais

#### **Descrição**

Verificar tempos de atendimento de cada equipe

6.1.1.8  5. Analisar a pesquisa de satisfação

**Descrição**

Colher informações com os usuários sobre o atendimento (pesquisa de satisfação) e analisar as críticas e sugestões para evoluir e melhorar o desempenho dos serviços da STI.

6.1.1.9  4. Revisar os requisitos de serviço

**Descrição**

Em reunião com as unidades de negócio que farão uso do serviço, apresentar qual a capacidade da STI para entregar os serviços (apresentação dos tempos de resposta aos incidentes e solicitações), verificar se os tempos propostos atendem as necessidades e expectativas dos clientes para o processo de negócio envolvido no serviço de TI

6.1.1.10  9. Monitorar o Serviço

6.1.1.11  Event

6.1.1.12  3. Propor níveis de Serviço

**Descrição**

Com base nas informações sobre a dependência dos serviços e os suportes e entregas, junto com as equipes que tratam do serviço devem ser propostos tempos de atendimento para garantir o menor impacto ao negócio, levando em consideração a força de trabalho disponível e a carga de trabalho registrada para cada equipe envolvida.

6.1.1.13  2. Identificar as dependências do negócio

**Descrição**

Com o apoio das unidades de negócio que fazem uso do serviço registrado, devem ser identificados quais os processos de negócio do TJRR e quais os resultados o serviço de TI pode oferecer.

6.1.1.14  8. Manter o Catálogo de Serviços

6.1.1.15  Event

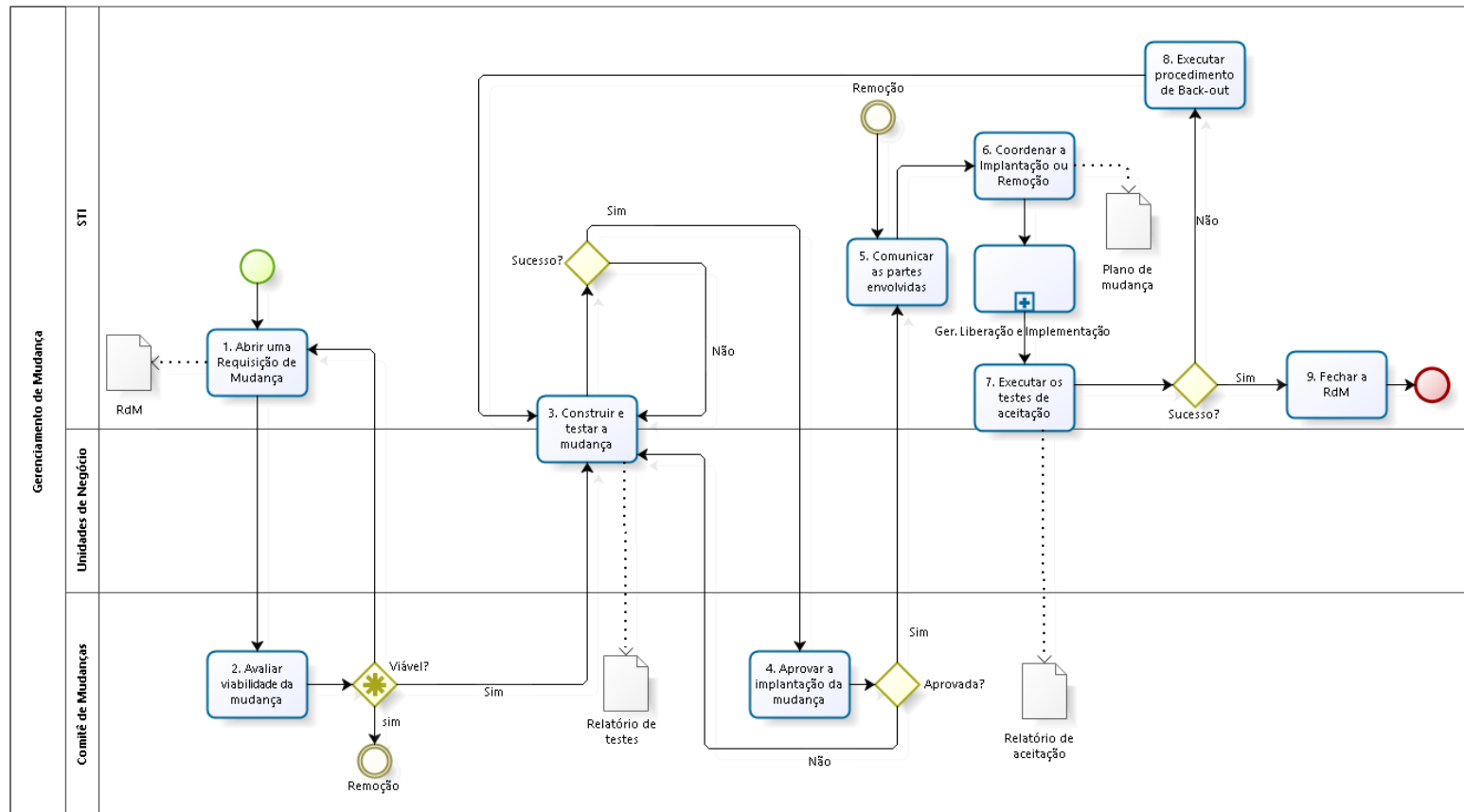
6.1.1.16  Fornecedor ou Parceiro

6.1.1.17  STI

6.1.1.18  Clientes



# 7 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 7.1 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

---

### 7.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

7.1.1.1  Plano de mudança

7.1.1.2  Relatório de aceitação

7.1.1.3  Relatório de testes

7.1.1.4  RdM

7.1.1.5  Sucesso?

**Portões**

**Não**

**Sim**

7.1.1.6  2. Avaliar viabilidade da mudança

7.1.1.7  3. Construir e testar a mudança

7.1.1.8  Ger. Liberação e Implementação

7.1.1.9  4. Aprovar a implantação da mudança

7.1.1.10  Event

7.1.1.11  1. Abrir uma Requisição de Mudança

7.1.1.12  5. Comunicar as partes envolvidas

7.1.1.13  6. Coordenar a Implantação ou Remoção

7.1.1.14  8. Executar procedimento de Back-out


7.1.1.15  9. Fechar a RdM

7.1.1.16  Sucesso?

**Portões**

**Não**

**Sim**

7.1.1.17  7. Executar os testes de aceitação

7.1.1.18  Event

7.1.1.19  Aprovada?

**Portões**

**Não**

**Sim**

7.1.1.20  Remoção

7.1.1.21  Remoção

7.1.1.22  Viável?

**Portões**

**Sim**

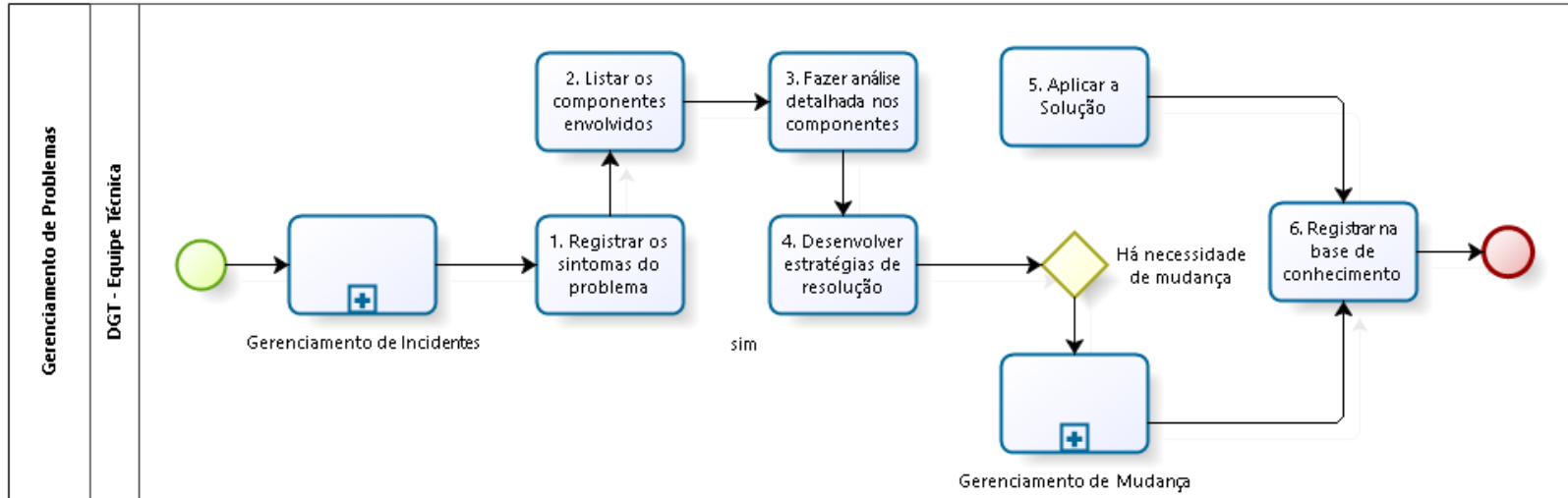
**1. Abrir uma Requisição de Mudança  
sim**

7.1.1.23  STI

7.1.1.24  Unidades de Negócio

7.1.1.25  Comitê de Mudanças

## 8 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 8.1 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

---

### 8.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

8.1.1.1  Há necessidade de mudança

**Portões**

**sim**

8.1.1.2  2. Listar os componentes envolvidos

8.1.1.3  Event

8.1.1.4  5. Aplicar a Solução

8.1.1.5  4. Desenvolver estratégias de resolução

8.1.1.6  6. Registrar na base de conhecimento

8.1.1.7  1. Registrar os sintomas do problema

8.1.1.8  3. Fazer análise detalhada nos componentes

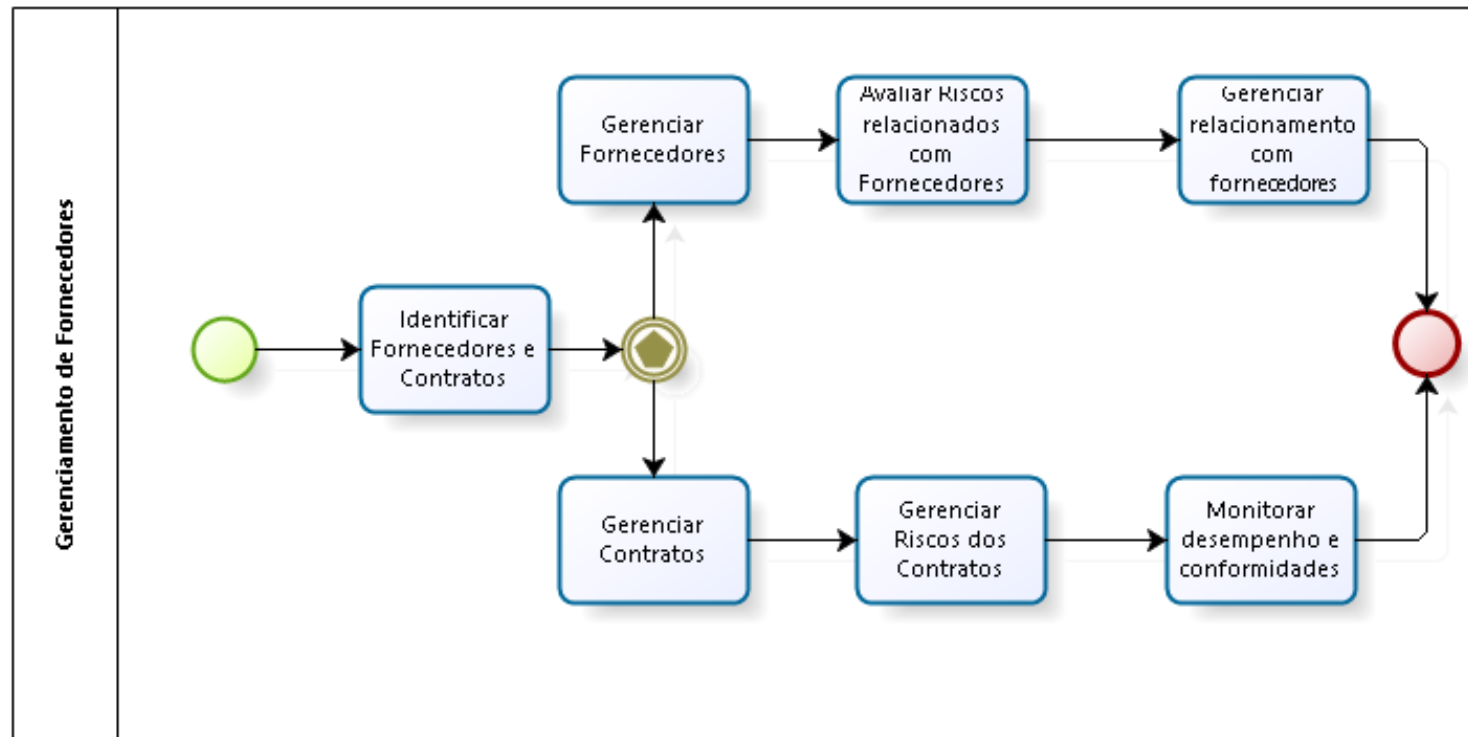
8.1.1.9  Gerenciamento de Incidentes

8.1.1.10  Event

8.1.1.11  Gerenciamento de Mudança

8.1.1.12  DGT - Equipe Técnica

## 9 GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES













**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

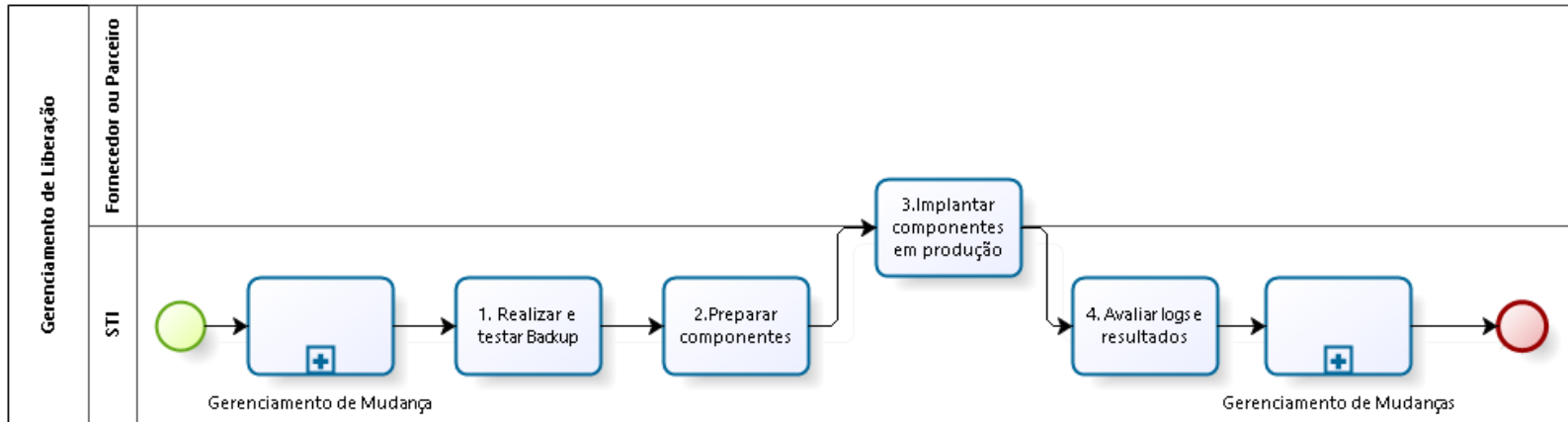
## 9.1 GERENCIAMENTO DE FORNECEDORES

---

### 9.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 9.1.1.1  Event
- 9.1.1.2  Identificar Fornecedores e Contratos
- 9.1.1.3  Event
- 9.1.1.4  Gerenciar Fornecedores
- 9.1.1.5  Gerenciar Contratos
- 9.1.1.6  Avaliar Riscos relacionados com Fornecedores
- 9.1.1.7  Gerenciar Riscos dos Contratos
- 9.1.1.8  Monitorar desempenho e conformidades
- 9.1.1.9  Gerenciar relacionamento com fornecedores
- 9.1.1.10  Event

# 10 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Heleno

## 10.1 GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

---

### 10.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

10.1.1.1  1. Realizar e testar Backup

10.1.1.2  Event

10.1.1.3  3. Implantar componentes em produção

10.1.1.4  Gerenciamento de Mudanças

10.1.1.5  2. Preparar componentes

10.1.1.6  Gerenciamento de Mudança

10.1.1.7  4. Avaliar logs e resultados

10.1.1.8  Event

10.1.1.9  Fornecedor ou Parceiro

10.1.1.10  STI