

Release Management

Obiettivi

Obiettivo del Release Management è di raggiungere una visione d'insieme del cambiamento nei servizi IT e accertarsi che tutti gli aspetti di una release (tecnici e non) siano presi in considerazione.

Il Release Management si focalizza sulla protezione dell'ambiente di produzione attraverso l'uso di controlli e procedure standard.

Definizioni

Le seguenti definizioni sono usate nel processo di Release Management:

- ✓ Una **Release**, è una collezione di Configuration Items nuovi o aggiornati che sono stati testati e sono pronti per essere rilasciati nell'ambiente di produzione.
- ✓ La **Definitive Software Library (DSL)**, è la libreria dove è conservata una copia di sicurezza di tutto il software usato dall'organizzazione. Solo il software autorizzato e testato va conservato in questa libreria
- ✓ Il **Definitive Hardware Store (DHS)**, è un area riservata alle parti di ricambio hardware. Queste parti vanno mantenute allo stesso livello delle CI nell'ambiente di produzione ed i dati vanno mantenuti nel CMDB.

Responsabilità

Le responsabilità del Release Management normalmente includono le seguenti:

- ✓ la pianificazione e gestione del rilascio di software e/o hardware nuovo o aggiornato;
- ✓ il disegno e l'implementazione di procedure efficienti ed efficaci per la distribuzione ed installazione dei cambiamenti nei servizi IT;
- ✓ la garanzia che tutto l'hardware ed il software che viene cambiato sia tracciabile e che solo le versioni corrette, autorizzate e testate sono installate in produzione;
- ✓ la gestione delle aspettative dei clienti e degli utenti relativamente alla pianificazione ed al rilascio di nuove release;
- ✓ il coordinamento del contenuto esatto delle release , e del piano di implementazione con il Change Management;
- ✓ la garanzia che tutti gli elementi sottoposti a cambiamenti siano tracciabili ed aggiornati nel CMDB
- ✓ la garanzia che copie di sicurezza di tutto il software siano mantenute nella Definitive Software Library (DSL)

Attività

Input

Gli input alle funzioni effettuate dal Release Management includono le seguenti:

- ✓ RFC's

- ✓ CMDB
- ✓ FSC
- ✓ Risultati del meeting del CAB
- ✓ Piani di Back out
- ✓ Politiche di release
- ✓ Requirements di Business
- ✓ SLA (relativamente alla disponibilita' dei sistemi)
- ✓ Piani di implementazione

Funzioni

Le funzioni effettuate dal Release Management includono le seguenti:

- ✓ Disegno e manutenzione delle politiche di release
- ✓ Pianificazione delle release
- ✓ Design, costruzione e configurazione delle release
- ✓ Accettazione delle release
- ✓ Pianificazione dell'implementazione
- ✓ Testing delle release
- ✓ Comunicazione e training sulla nuova release
- ✓ Audits dell'hardware e software parte della release (prima e dopo l'implementazione)
- ✓ Manutenzione di copie di sicurezze del software utilizzate
- ✓ Rilascio, distribuzione ed installazione dell'hardware e/o software parte della release.

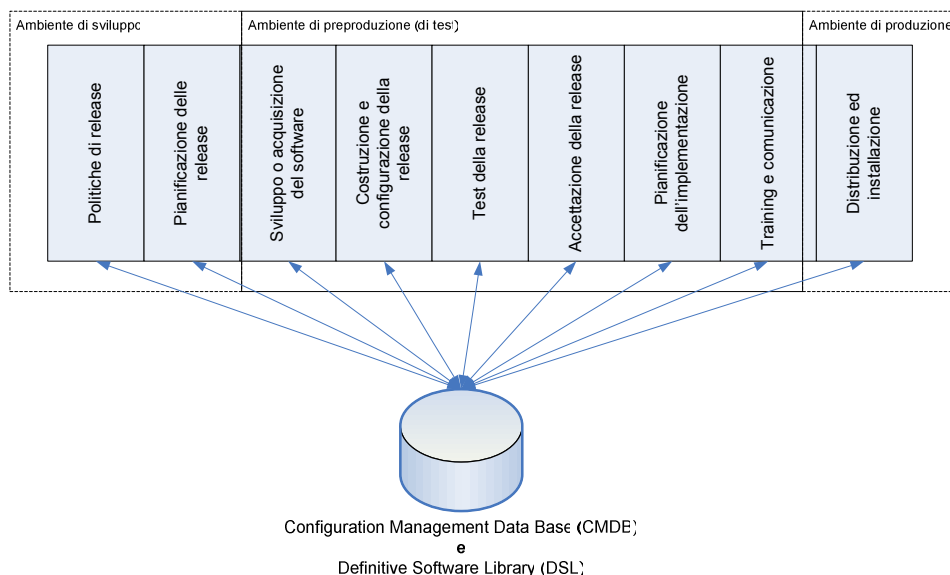


Figure 1 - Attivita' del Release Management

Output

Gli output delle funzioni effettuate dal Release Management includono i seguenti:

- ✓ Piani di Release
- ✓ RFCs aggiornate
- ✓ Piani di test (di alto livello, non specifici)
- ✓ Criteri di accettazione di una release
- ✓ Servizi IT modificati/aggiornati
- ✓ Cis ritirate dal servizio

Concetti

Tipi di Release

Vi possono essere diversi tipi di release nell'ambiente di produzione:

- ✓ **Release Completa:** tutti i componenti della Release sono disegnat, costruiti, testati e distribuiti insieme
- ✓ **Release incrementale:** Sono inclusi nella release solo le CI modificate rispetto all'ultima versione
- ✓ **Release a pacchetto:** Le singole release (sia complete che incrementali) sono raggruppate in pacchetti (che coprono aggiornamenti su più servizi IT).

Testing e piani di back out

Le release vanno testate globalmente (in aggiunta ai test dei vari componenti che avvengono durante lo sviluppo) per potere essere accettate nell'ambiente di produzione. Devono essere testati anche gli eventuali piani di back out per ripristinare la situazione iniziale, dovesse la release fallire.

Benefici

I benefici del Release Management, se implementato in congiunzione con il Change management ed il Configuration Management includono i seguenti:

- ✓ Maggiore successo nelle release di hardware e software
- ✓ Consistenza nel processo di release
- ✓ Riduzione degli inconvenienti legati alle release
- ✓ Ambienti di test e di produzione più stabili dovuti al fatto che i cambiamenti sono combinati in release (e quindi ci sono meno cambiamenti "non-coordinati")
- ✓ Migliore uso delle risorse grazie alla maggiore pianificazione ed al minore "fire-fighting"
- ✓ Migliore percezione del business del processo di implementazione di nuove release
- ✓ Minori copie di software illegale in uso nell'organizzazione

- ✓ Minore tempo di implementazione di nuove release grazie ad un processo pianificato e ripetibile
- ✓ Transizioni dall'ambiente di sviluppo a quello di produzione meno traumatiche

Possibili Problemi

I possibili problemi nell'implementazione del processo di Release Management includono i seguenti:

- ✓ Resistenza da parte dei tecnici alle nuove politiche e procedure
- ✓ Tentativi di bypassare il processo perché percepito come troppo burocratico (spesso usando la scusa che la release è urgente)
- ✓ Riluttanza nel dover ripetere due volte il processo di costruzione della release (prima nell'ambiente di test e poi in produzione) volendo farlo direttamente in produzione
- ✓ Responsabilità poco chiare all'interno del processo di Release management (in particolare tra i team di sviluppo e quello operativo)
- ✓ Risorse insufficienti per effettuare le attività relative al release management
- ✓ Mancanza di ambienti controllati di test
- ✓ Riluttanza nell'effettuare il back out di release con problemi o pressioni nel mandare in produzione release non adeguatamente testate

Relazioni

Il Release Management si relaziona con i seguenti processi/funzioni:

- ✓ Configuration Management
 - Il rilascio di una release agisce come trigger di aggiornamento della collezione di Configuration Items nuovi o aggiornati parte della release stessa
 - Le informazioni sulle CI software presenti nella DSL vanno registrati nel CMDB
- ✓ Change Management
 - Il release Management implementa in produzione collezioni di RFC correlate tra loro in modo coordinato
- ✓ Incident Management
 - Il Release management fornisce informazioni relative alla release che possono essere usate dall'incident Management per investigare incidenti relativi ai CI nuovi o aggiornati parte della release stessa
- ✓ Problem Management
 - Il Release management fornisce informazioni relative alla release che possono essere usate dal Problem Management per investigare cause sottostanti agli incidenti relativi ai CI nuovi o aggiornati parte della release stessa
 - I problemi risolti con la release devono essere chiusi

- I known errors identificati dallo sviluppo dovrebbero essere passati al Problem management
- ✓ Service Desk
 - Il Service Desk puo' essere usato come punto di contatto con gli utenti per comunicazioni relative alle release
 - Il release fornisce informazioni al Service Desk sulle nuove release per poter meglio fronteggiare eventuali incidenti

Implementazione

Fattori Critici di Successo

I fattori critici di successo nell'implementazione del Release Management includono i seguenti:

- ✓ Una corretta pianificazione del processo che includa ruoli e responsabilita' e che renda disponibili le risorse necessarie per le attivita' di Release Management (ambienti di test, training, etc...)
- ✓ Delle politiche di release che includano convenzioni di numerazione delle release, le cadenze delle major e minor release, l'identificazione delle finestre temporali per effettuare le release, etc...
- ✓ Procedure di distribuzione del software/o hardware (a secondo della tipologia) dall'ambiente di test a quello di produzione

Costi

I costi di Release Management normalmente sono a carico dei progetti che vanno di volta in volta rilasciati in produzione. Questi costi possono includere i seguenti:

- ✓ Costo del personale che lavora nel Release Management, sia come costo iniziale (costi di assunzione, etc..) che operativo (stipendi, etc...).
- ✓ Costo dei locali utilizzati per il Release Management per il DHS, sia iniziali (arredamento, etc...) che operativi (affitto, luce, telefono, etc...)
- ✓ Costo degli strumenti software di gestione del Release Management, sia iniziali (acquisto licenze software per la distribuzione delle release, etc...) che operativi (costi di assistenza, etc...)
- ✓ Costo dell'Hardware e software a supporto del Release Management (Ambienti di test, parti di ricambio nel DHS, DSL etc...), principalmente come costo iniziale (acquisto e messa in opera) ma con possibile elementi di costo operativo (contratti di assistenza, etc...)
- ✓ Costi del training, sia iniziali (training iniziale, etc...) che operativi (corsi di perfezionamento, etc...)
- ✓ Costi per consulenza esterne, normalmente iniziali, per il set up dei processi, ma a volte anche operativi, nell'ottica di un miglioramento continuo dei processi

Metriche

Alcune metriche che possono essere utili per misurare le performance dei processi di Release Management sono le seguenti:

- ✓ % di release implementate nei tempi previsti all'anno rispetto al totale, per misurare l'efficienza del processo di Release Management
- ✓ % Software installato in produzione non presente nella DSL misurato durante gli audit, per verificare l'aderenza dell'organizzazione alle procedure di Release Management (e la bontà dell'applicazione delle stesse)
- ✓ % di release che sono state backed out a causa di problemi all'anno rispetto al totale, per misurare l'efficacia del testing delle release
- ✓ % Numero di release urgenti all'anno rispetto al totale, un basso valore è fisiologico, un valore alto potrebbe indicare tentativi di bypassare il processo
- ✓ % di incidenti causati dalle release all'anno rispetto al totale, per verificare la corretta pianificazione e verifica delle release