

PATVIRTINTA
Aplinkos apsaugos agentūros direktoriaus
2015 m. balandžio d. įsakymu Nr. AV-

DIEGIMŲ VALDYMAS

Kokybės vadybos sistemos procedūros aprašas	
DIEGIMŲ VALDYMAS	Įsigaliojimo data:
	Leidimas: 1 leidimas
Proceso savininkas	Tvirtintojas
Aplinkos apsaugos agentūros Informacinių sistemų vystymo skyriaus vedėjas Vytenis Zaskevičius	Aplinkos apsaugos agentūros direktorius Robertas Marteckas

DIEGIMŲ VALDYMAS

I. PASKIRTIS

1. Diegimų valdymo proceso procedūros aprašo (toliau – Procedūros aprašas) paskirtis – užtikrinti, kad AAA tvarkomose informacinėse sistemose (toliau – IS) diegimai būtų vykdomi taikant standartizuotus metodus ir procedūras ir tuo pačiu būtų sumažintas su diegimais galimai susijusių sutrikimų neigiamas poveikis.

II. TAIKYMO SRITIS

2. Kiekvieną IS keitimą, prieš pradėdant jį įgyvendinti turi patvirtinti atitinkamos IS Duomenų valdymo įgaliotinis (jei planuojamas IS keitimo diegimas) arba struktūrinio padalinio vadovas (jei planuojamas KDV keitimo diegimas).
3. Ši procedūra aprašo tik keitimų diegimą į testinę bei gamybinę aplinkas procesą, ji neapima keitimų projektavimo ir konstravimo. Kiekvienas keitimas, prieš atiduodant jį vykdymui Diegimų valdymo procesui privalo būti ištestuotas, už tai atsakingas keitimo kūrėjas.
4. Procedūra taikoma visiems informacinių sistemų keitimų diegimams, kurie nėra įtraukti į ISVS vedėjo patvirtintą Standartinių keitimų sąvadą (SKS). Keitimų diegimai, kurie įtraukti į SKS vykdomi pagal tame sąvade nurodytą tvarką.

III. SUTRUMPINIMAI IR JŲ PAAIŠKINIMAI

5. Šiame dokumente naudojami sutrumpinimai:
 - 5.1. ES – Europos Sąjunga.
 - 5.2. LR – Lietuvos Respublika.
 - 5.3. AAA – Aplinkos apsaugos agentūra.
 - 5.4. KDV- kompiuterinė darbo vieta;
 - 5.5. VAK – Vadovybės atstovas kokybei
 - 5.6. ISVS – informacinių sistemų vystymo skyrius.
 - 5.7. IS – informacinė sistema.
 - 5.8. IT – Informacinės technologijos.
 - 5.9. SKS – standartinių keitimų sąvadas, jame išvardinami keitimai, kuriems nereikia taikyti šios procedūros ir aprašoma standartinių keitimų diegimo tvarka.
 - 5.10. PTIS - pagalbos tarnybos informacinė sistema.
 - 5.11. PT – pagalbos tarnyba.
 - 5.12. Keitimo kūrėjas – (toliau – KK) AAA darbuotojas arba trečiosios šalies, teikiančios AAA IS keitimų konstravimo paslaugas darbuotojas, sukūręs keitimą.
 - 5.13. Diegėjas – ISVS darbuotojas, atsakingas už diegimo užsakymo vykdymą
 - 5.14. Diegimo vadovas – (toliau – DV) ISVS darbuotojas, atsakingas už diegimų planavimą bei už Diegimų plano valdymą ir vykdymą.
 - 5.15. DVS - ISVS darbų valdymo informacinė sistema, skirta projektų bei diegimų valdymui.
 - 5.16. Keitimo diegimas – veiksmai, kurie daro arba gali daryti įtaką IT teikiamoms paslaugoms.
 - 5.17. TST – testinė IS aplinka.

- 5.18. GAM - gamybinė IS aplinka.
- 5.19. Diegimų planas – tvarkaraštis, kuriame nurodomos eilinių diegimų į TST ir GAM datos visiems metams. Einamųjų metų diegimų planas sudaromas iki einamųjų metų sausio 31 d. Metų eigoje šis planas gali būti koreguojamas tik atsižvelgiant į diegime dalyvaujančių atostogų grafiką arba jei trūksta žmogiškųjų resursų diegimų valdymui ir/arba vykdymui.
- 5.20. Eilinis diegimas – diegimas, kuris vykdomas pagal metų pradžioje sudarytą diegimų planą.
- 5.21. Neeilinis diegimas – diegimas, kuris, dėl gamybinės būtinybės vykdomas ne diegimo plane numatytais dienomis.

IV. BENDROSIOS NUOSTATOS











6. IT paslaugų užsakymo bei teikimo procesas reglamentuojamas vadovaujantis reikalavimais, apibrėžtais šiuose dokumentuose:
- 6.1. AAA direktoriaus 2014-07-31 įsakymu Nr. AV-252 „Dėl aplinkos apsaugos agentūros kompiuterizuotų darbo vietų administravimo taisyklių patvirtinimo” patvirtintomis Kompiuterizuotų darbo vietų administravimo taisyklėmis;
- 6.2. AAA direktoriaus 2014-06-19 įsakymu Nr. AV-195 „Dėl aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės registų, kadastrų, žinybinių registų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų administravimo taisyklių patvirtinimo” patvirtintomis Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės registų, kadastrų, žinybinių registų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų administravimo taisyklėmis.
7. Šis Procedūros aprašas yra IT infrastruktūros valdymo ir informacinių technologijų priežiūros procesų grupės dalis. IT infrastruktūros valdymo ir informacinių technologijų priežiūros procesų grupę sudaro diegimų valdymo procesas, IT paslaugų katalogo papildymo ir keitimo procesas, IT paslaugų teikimo procesas, IT problemų valdymo procesas ir IT sutrikimų valdymo procesas. Vertinant Procedūros aprašo nuostatas, kiek tai reikalinga, turi būti atsižvelgiama ir į kitų IT infrastruktūros valdymo ir informacinių technologijų priežiūros procesų grupę sudarančių procesų procedūrų aprašų nuostatas.
8. IT paslaugos užsakomos Paslaugų tarnybos informacinėje sistemoje (toliau – PTIS).
9. Už IT paslaugų teikimą atsako Informacinių sistemų vystymo skyrius (toliau – ISVS). Pagal šią procedūrą teikiamos tik paslaugos aprašytos IT paslaugų kataloge. Naujų paslaugų įtraukimas į Paslaugų katalogą reglamentuojamas IT paslaugų katalogo papildymo ir keitimo procedūros apraše.
10. Proceso tikslas – įdiegti pakeitimus kokybiškai ir laiku, darant kuo mažesnę įtaką AAA veiklai.
11. Proceso pradžia - gautas programinės ir (arba) techninės įrangos diegimo užsakymas.
12. Proceso pabaiga - diegimas sėkmingai įvykdytas ir uždaryta PTIS užduotis arba diegimo problemos perduotos sprendimui IT problemų valdymo procedūros apraše nustatyta tvarka arba diegimo atsisakyta.
13. Proceso tiekėjai – IT sutrikimų valdymo procesas., IT keitimų valdymo procesas, Projektų valdymo procesas, viešųjų pirkimų valdymo procesas.
14. Proceso gaviniai - diegimo paketas ir diegimo instrukcija, įranga ir jos diegimo/konfigūravimo instrukcija.
15. Proceso rezultatai -uždaryta PTIS užduotis; diegimas atliktas, tačiau pradėjus eksploatuoti atnaujintą/sukurtą sistemą nuspręsta sistemą atstatyti į pradinę būseną/likviduoti; atsisakyta diegimo.

16. Proceso klientai - kompiuterizuotos darbo vietos, IS ar Registro naudotojas, Projektų valdymo procesas, Sąrankos valdymo procesas, Paslaugų teikimo lygio valdymo procedūra, IT problemų valdymo procesas.

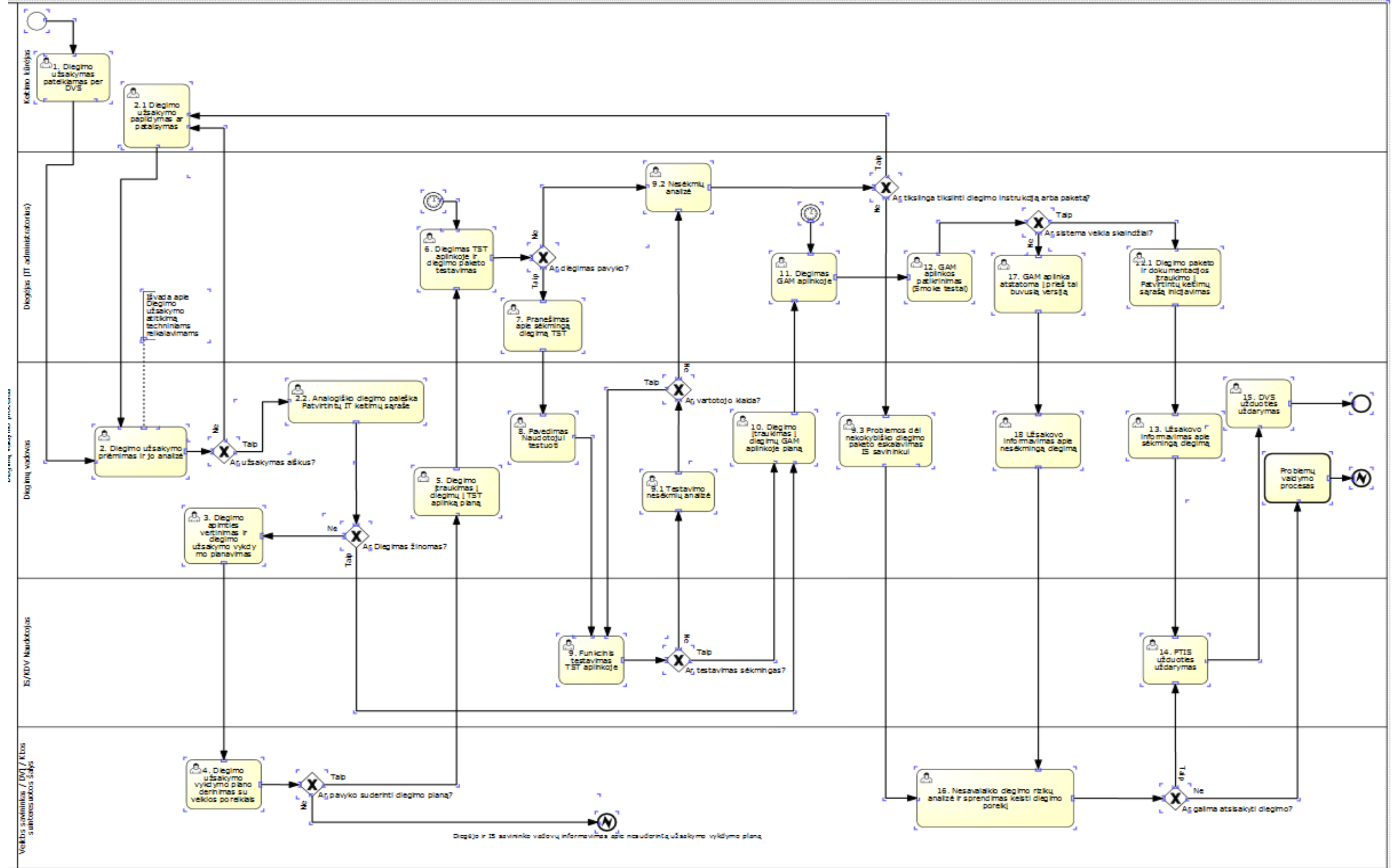
V. PROCESO VERTINIMO RODIKLIAI

Rodiklio aprašymas	Siektinos rodiklio reikšmės
Laiku atliktų suplanuotų IS pakeitimų dalis, (% nuo visų planuotų diegti pakeitimų)	$\geq 80\%$

VI. PROCESO SRAUTO DIAGRAMA

Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	„Plaukimo takelis“	Proceso dalyvio atsakomybės ribos
	Proceso pradžia	Proceso pradžia
	Proceso veiksmas (etapas)	Proceso veiksmas (etapas), kuris yra atliekamas proceso vykdymo metu
	Proceso sekos ryšys	Proceso sekos ryšys rodo, kokia tvarka atliekami proceso veiksmas (etapai)
	Alternatyvus sprendimas (proceso „išsišakojimas“)	Alternatyvus sprendimas žymi proceso srauto vietą, kur reikia pasirinkti vieną iš kelių galimų srauto krypčių.
	Lygiagretūs veiksmas	Lygiagrečių veiksmų simbolis žymi proceso srauto vietą, kur reikia atlikti kelis veiksmus vienus metu.
	Susijęs dokumentas	Susiję dokumentai laikomi artefaktais, nes jie neturi tiesioginio poveikio proceso sekos srautui, bet suteikia informacijos apie tai, ko reikia veiksmams atlikti (kas sukuriamas juos atliekant ir pan.)
	Proceso pabaiga	Proceso pabaiga
	Proceso pabaiga su klaida	Proceso pabaiga, kai nepasiekiamas pagrindinis proceso tikslas
	Kitas procesas	Naudojamas, kai valdymas perduodamas kitam procesui

Diegimų proceso valdymo srauto diagrama



VII. PROCESO APRAŠYMAS

Diegimų valdymo proceso srauto diagramos aprašymas.

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
1.	IS keitimo diegimo užsakymo pateikimas	Keitimo kūrėjas formuoja Diegimo užduotį DVS, kurioje pateikia visus būtinus diegimui/keitimui vykdyti dokumentus ir/arba bylas. Suformuotą užduotį KK skiria DV, pakeisdamas jos būseną į „Naujas“	Keitimo kūrėjas	DVS	Pateiktas keitimo diegimo užsakymas
2.	Diegimo užsakymo priėmimas ir jo analizė	<p>Diegimo vadovas patikrina ar diegimo užsakymas atitinka reikalavimus, t.y. ar yra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • diegimo instrukcija • IS atstatymo į pradinę būseną instrukcija • Diegimo paketo aprašas • Diegimo paketas <p>Jei užsakymas atitinka reikalavimus – jis perduodamas Diegėjui, pakeičiant jo būseną į „Diegimui į TST“; jei ne – gražinamas užsakovui patikslinti, pakeičiant jo būseną į „Atmesta taisymui“.</p> <p>Jei reikia, DV gali konsultuotis su IT administratoriumi dėl diegimo paketo kokybės.</p> <p>Diegėją skiria Diegimo vadovas pagal ISVS vedėjo patvirtintą tvarką. Jei DV nežino kam</p>	Diegimo vadovas	DVS, Diegimo užduotis, kurią sudaro: diegimo ir IS atstatymo į pradinę būseną instrukcijos, keitimo aprašymas bei diegimo paketas.	<p>Patikrinta ar pateikti visi reikalingi diegimo užsakymui vykdyti dokumentai ir bylos.</p> <p>Paskirtas Diegėjas arba užsakymas gražintas tikslinimui.</p>

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		skirti diegimo užduotį – ją skiria ISVS vedėjui, o vedėjas paskiria Diegėją.			
2.1	Diegimo užsakymo papildymas	KK per DVS gauna užduotį patikslinti diegimo užsakymą. Pateikęs trūkstantą informaciją ar papildomas bylas, jis užduotį skiria DV, pakeisdamas jos būseną į „Patikslinta“.	Keitimo kūrėjas	Diegimo instrukcija, diegimo paketas arba tech. įranga ir jos konfigūravimo instrukcija DVS	Jei informacija apie diegimo paketą buvo nepakankama, ji yra papildoma
2.2	Analogiško diegimo paieška Patvirtintų IT keitimų sąraše	Ieškomas analogiško diegimo aprašymas Patvirtintų diegimų sąraše.	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)	Patvirtintų IT diegimų sąrašas	Išsiaiškinta ar teikiamas diegimas jau anksčiau yra ištestuotas, ar ji dar reikia testuoti.
3	Diegimo apimties vertinimas ir diegimo užsakymo vykdymo planavimas	Nustatoma diegimo apimtis, jo įtaka veiklai bei suplanuojamas diegimo laikas. Jeigu diegiama paketo funkcionalumas turi didelę įtaką veiklai, jis diegiamas anksčiau, ne grafike numatytu laiku, jeigu diegimo paketas nedaro didelės įtakos veiklai – jis diegiamas pagal numatytą diegimo planą. Sprendimą dėl diegimo laiko derina Diegimų vadovas su DVĮ. Pradėjęs vertinti diegimo apimtį Diegimų vadovas pakeičia DVS užduoties būseną į „Vykdoma“	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)	Diegimo instrukcija ISVS diegimų planas DVS	Sprendimas kada diegimas bus vykdomas TST aplinkoje ir kada planuojame jį diegti GAM aplinkoje
4	Diegimo užsakymo vykdymo derinimas su veiklos poreikiais	Apie parengto diegimų paketo įtraukimą į standartinį diegimų planą DVĮ ir/arba kiti suinteresuoti asmenys sužino iš sistemos,	Veiklos savininkas/DVĮ	Diegimo instrukcija ISVS diegimų planas	Suderintas diegimo užsakymo vykdymo planas

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		<p>eilinių diegimų datos nėra derinamos su suinteresuotomis šalimis. Jei DVĮ ar kiti suinteresuoti asmenys galvoja, kad diegimo laikas yra netinkamas – savo pasiūlymus apie pageidaujamą diegimo laiką praneša Diegimų vadovui el. paštu arba telefonu.</p> <p>Jei vykdomas neeilinis diegimas, t.y. planuojama diegti ne iš anksto numatytu numatytomis diegimo laiku – diegimo laikas derinamas el. paštu arba telefonu su DVĮ ir/arba kitais suinteresuotais asmenimis.</p> <p>Suderintą diegimą diegimų vadovas įtraukia į TST aplinkos diegimo planą. Jeigu suderinti nepavyksta, apie tai informuojami atitinkamos IS savininko bei diegėjo vadovai.</p>			
5.	Diegimo įtraukimas į diegimo TST aplinkoje planą	Diegimas įtraukiamas į planuojamų diegimų sąrašą, ISVS darbų valdymo sistemoje esantis darbas priskiriamas diegėjui, užduoties būseną pakeičiama į „Diegimui į TST“ ir nurodomas diegimo laikas.	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)	Diegimų TST aplinkoje planas	Diegimas įtrauktas į diegimų TST aplinkoje planą
6.	Diegimas TST aplinkoje ir diegimo paketo testavimas TST aplinkoje	<ul style="list-style-type: none"> • Diegėjas padaro atsarginę IS kopiją (pagal diegimo instrukcijoje nurodytą tvarką). • Diegėjas testinėje aplinkoje numatytu laiku įdiegia paketą • Diegėjas atlieka pirminį sistemos 	Diegėjas (IT administratorius)	Diegimo instrukcija, diegimo paketas, Diegimų TST aplinkoje planas Pirminio IS testavimo scenarijus	Diegimo paketas ištestuotas ir įdiegtas į TST aplinką

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		<p>veikimo testavimą.</p> <p>Jeigu diegimas ir testavimas buvo sėkmingi, užduoties būseną pakeičiama į „Įdiegta į TST“ ir priskiriama Diegimų vadovui.</p> <p>Jei diegimas nepavyksta – atliekama diegimo nesėkmių analizė.</p>			
7	Pranešimas apie sėkmingą diegimą TST	Diegėjas pakeičia užduoties būseną į „Įdiegtas į TST“ ir gražina ją Diegimo vadovui.	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)		Diegimo vadovui pranešta apie sėkmingą diegimą TST
8	Pavedimas Naudotojui testuoti	Diegimo vadovas gavęs pranešimą apie sėkmingą diegimą, pakeičia užduoties būseną į „Testavimui“ ir skiria ją Testuotojui (IS naudotojui) nuroydamas ištestuoti įdiegto paketo funkcionalumą.	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)		Naudotojui pavesta testuoti
9	Funkcionalumo testavimas TST aplinkoje	IS naudotojas, gavęs užduotį testuoti pradeda ją vykdyti. Jei testavimas sėkmingas užduoties būseną keičiama į „Ištestuota TST“, jei nesėkmingas – į „Atmesta“. Abiem atvejais užduotis gražinama Diegimų vadovui.	IS/IT naudotojas	Testavimo rezultatai	TST aplinkoje ištestuotas funkcionalumas arba nustatyti neatitikimai.
9.1	Nesėkmingo testavimo TST aplinkoje analizė	Diegimų vadovas (esant reikalui pasitelkęs KK ir testuotoją) aiškinasi nesėkmės priežastis. Jei paaiškėja, kad vartotojas neteisingai testavo – užduotis gražinama Testuotojui, pakeičiant jos būseną į „Testavimui“; jei nesėkmės priežastis programos kode – gražina ją KK, pakeisdamas būseną į „Atmesta“	Diegimų vadovas Pagal poreikį - KK, testuotojas	Testavimo rezultatai	Užduotis gražinta Testuotojui arba KK

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
9.2	Nesėkmių analizė	Diegėjas analizuoja klaidas, pastebėtas testavimo metu. Diegėjas nusprendžia ar 1) teikti diegimo paketą Keitimo kūrėjui su rekomendacija pataisyti paketą; ar 2) konstatuoti, kad paketas yra toks nekokybiškas, kad reikia svarstyti galimybę arba atsisakyti jo diegimo, arba kurti paketą iš naujo. Pirmu atveju Diegėjas pakeičia užduoties būseną į „Atmesta“ ir skiria ją KK, antruoju atveju – suteikia būseną „Rekomenduojama nediegti“ ir skiria ją Diegimų vadovui.	Diegėjas (IT administratorius)	Diegimo ir (arba) funkcionalumo testavimo informacija (protokolai)	Diegimo paketo arba diegimo funkcionalumo neatitikimo reikalavimams konstatavimas Diegimo paketo pataisymo užduotis skirta KK Diegimų vadovas informuotas apie problemą dėl diegimo paketo
9.3	Problemos apie nekokybišką diegimo paketą eskalavimas IS savininkui	Diegimo vadovas, informavęs ISVS vedėją apie nesėkmingą diegimą praneša apie nekokybišką diegimo paketą IS savininkui.	Diegimų vadovas	DVS	Nuspręsta nediegti paketo ir apie susidariusią situaciją pranešta IS savininkui.
10.	Diegimo įtraukimas į diegimų GAM aplinkoje planą	Jeigu IS naudotojo atliktas testavimas TST aplinkoje buvo sėkmingas, diegimo vadovas diegimą įtraukia į GAM aplinkos diegimo planą ir jį suderina su DVĮ arba kitu atsakingu veiklos atstovu. Jei diegiamas didelę įtaką veiklai turintis diegimo paketas, jis gali būti diegiamas ne pagal Diegimų planą; kitais atvejais diegimas įtraukiamas į artimiausios diegimų dienos diegimų sąrašą. Suderinęs su IS savininku diegimo laiką Diegimų vadovas pakeičia užduoties būseną į „Diegimui į GAM“	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)	Diegimų GAM aplinkoje planas	Papildytas diegimų GAM aplinkoje planas

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		ir skiria ją Diegėjui.			
10.1	DVĮ informavimas apie planuojamą diegimą	<p>Prieš diegimą į GAM el. paštu informuojami DVĮ apie būsimą diegimą ir apie tai, kad sistema kurį laiką neveiks. Pranešime nurodoma iki kada DVĮ gali pasiūlyti kitą diegimo laiką.</p> <p>Eilinio diegimo atveju pranešimas išsiunčiamas likus 2 darbo dienoms iki diegimo dienos, neeilinio diegimo atveju – iš karto, kad suderinamas neeilinio diegimo laikas.</p> <p>Jeigu prieštaravimų dėl diegimo laiko ar pasiūlymų dėl kito diegimo laiko negaunama – diegimas vykdomas pagal planą. Jeigu yra prieštaravimų – diegimų planas pakoreguojamas.</p>	Diegimo vadovas	Diegimų GAM aplinkoje planas	Pakoreguotas diegimų GAM aplinkoje planas arba paketas perduotas diegimui.
11.	Diegimas GAM aplinkoje	Diegėjas ištestuotą diegimo paketą pagal Diegimų planą įdiegia GAM aplinkoje.	Diegėjas (IT administratorius)	Diegimo rezultatai	GAM aplinkoje įdiegtas paketas
12.	GAM aplinkos patikrinimas (Smoke testas)	Diegėjas patikrina sistemos veikimą po atlikto diegimo įvykdydamas Minimalaus testavimo scenarijų.	Diegėjas (IT administratorius)	Automatiniai testavimo scriptai, Diegimo rezultatai, testavimo rezultatai	Ištestuota GAM aplinka ir jos veikimas
12.1	Diegimo paketo ir dokumentacijos įtraukimo į Patvirtintų IT keitimų sąrašą inicijavimas	Diegėjas nusprendžia ar atliktas diegimas gali ateityje pasikartoti ir, atitinkamai ar verta inicijuoti jo įtraukimą į Patvirtintų IT diegimų sąrašą. Jei diegėjui atrodo, kad diegimą reikia įtraukti – jis teikia atitinkamą pasiūlymą ISVS	Diegėjas (inicijuoja); ISVS vedėjas (tvirtina)	Patvirtintų IT diegimų sąrašas	Diegimas įtrauktas į Patvirtintų IT diegimų sąrašą.

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		vedėjui. Šis nusprendžia ar reikia įtraukti diegimą. Jei sprendimas teigiamas – Diegėjas įtraukia diegimą į sąrašą.			
13.	Užsakovo informavimas apie sėkmingą diegimą	Jei sistema veikia sklandžiai, diegimų vadovas pakeičia atitinkamos PTIS (arba kitos sistemos) užduoties būseną į „Atlikta“ ir gražina ją IS/KDV naudotojui.	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)	PTIS (ar kita sistema)	IS/KDV naudotojas informuotas apie sėkmingą diegimą
14.	Užduoties uždarymas PTIS arba kitoje (iš kurios buvo inicijuotas keitimas) užduočių valdymo sistemoje	Gavęs pranešimą apie sėkmingą diegimą IS/KDV naudotojas, inicijavęs keitimo diegimą pakeičia atitinkamos užduoties PTIS (ar kitoje užduočių valdymo sistemoje) būseną į „Uždaryta“ ir apie tai informuoja Diegimų vadovą; kaip taisyklė tai atliekama skiriant DV atitinkamos užduoties stebėtoju.	IS/KDV naudotojas	PTIS (ar kita sistema)	Uždaryta užduotis PTIS'e
15.	Užduoties uždarymas DVS	Gavęs pranešimą apie užduoties PTIS (ar kitoje sistemoje) uždarymą DV uždaro diegimo užduotį DVS. Jeigu DV užduoties neuždaro – ji po savaitės uždaroma automatiškai.	Diegimų vadovas	DVS	Diegimo užduotis uždaryta DVS
16	Nesavalaikio diegimo rizikų analizės vykdymas ir sprendimas keisti diegimo poreikį	Jeigu po analizės paaiškėja, jog ištaisyti paketo nepavyks, DVĮ arba kitas už sistemą atsakingas asmuo įvertina riziką, jei keitimas nebus įdiegtas, esant reikalui jis gali konsultuotis su ISVS skyriumi bei su kitais veiklos padaliniais. IS savininkas nusprendžia ar galima atsisakyti diegimo ar ne ir apie savo sprendimą praneša IS/KDV naudotojui ir Diegimų vadovui.	Veiklos savininkas (DVĮ arba sk. vedėjas)	Diegimo, testavimo, nesėkmių analizės rezultatai	Priimtas sprendimas arba atsisakyti diegimo, arba dėl gamybinio būtinumo formuluoti problemą ir ją perduoti spręsti ISVS

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		<p>Jei nuspręsta atsisakyti diegimo - IS/KDV naudotojas uždaro problemą PTIS (arba kitoje sistemoje), DV – užduotį DVS, suteikdamas jai būseną „Atsisakyta“</p> <p>Jei nuspręsta eskaluoti problemą – DV pakeičia užduoties DVS būseną į „Perkelta į Problemas“ ir skiria ją ISVS vedėjui.</p>			
17.	GAM aplinkoje atstatoma prieš diegimą buvusi versija	Jeigu po paketo diegimo GAM aplinkoje sistema veikia nesklaidžiai – ji atstatoma į ankstesnę (prieš diegimą buvusią) būseną. Diegėjas pakeičia užduoties būseną į „Neįdiegta į GAM“ ir skiria ją DV.	Diegėjas (IT administratorius)	GAM aplinkos atstatymo į pradinę būseną planas (iš diegimo instrukcijų) Diegimo rezultatai, testavimo rezultatai	Atstatoma GAM versija buvusi prieš paketo diegimą.
18.	Užsakovo informavimas apie nesėkmingą diegimą	Nepavykus sėkmingai įdiegti paketo į GAM aplinką ir atstacius IS į pradinę būseną, DV apie tai informuoja IS savininką (DVI) ir IS/KDV naudotoją.	Diegimo vadovas (ISVS darbuotojas)		Užsakovas informuotas apie nesėkmingą diegimą

VIII. PROCESO DUOMENŲ ĮRAŠAI

Įrašo (dokumento) formos pavadinimas (jeigu yra)	Įrašo (dokumento) saugojimo vieta	Įrašo (dokumento) saugojimo trukmė
Diegimo užsakymas	DVS	Pagal poreikį, bet ne trumpiau ne 2 metus
Diegimo vykdymo planas	DVS	Pagal poreikį, bet ne trumpiau ne 2 metus
Diegimo paketo ir diegimo dokumentacija	Patvirtintų IT keitimų duomenų bazėje	Pagal poreikį, bet ne trumpiau ne 2 metus

IX. RIZIKOS VALDYMAS

Rizikos veiksniai	Rizikos valdymo gairės
Išteklių, reikalingų diegimui ir/ar testavimui atlikti, nebuvimas	Iš anksto suderinti išteklių poreikius ir diegimo bei testavimo planus su išteklių savininkais.
Diegimo ir/ar testavimo darbų vėlavimas	Iš anksto suderinti išteklių poreikius ir diegimo bei testavimo planus su išteklių savininkais.
Testinės arba gamybinė aplinkos techniniai sutrikimai	Reguliariai vykdyti TST ir GAM būsenos monitoringą.
Testinės ir gamybinės aplinkos neatitikimai	Reguliariai sinchronizuoti TST ir GAM aplinkas.