



Estratégias de Teste e Métricas de Gerenciamento de Serviços

Market Connect

Autores: Álvaro Coelho, Melissa Fernandes, Nicolas Coppola, Renan Guastella Piva	Data de emissão: 08/11/2024
Revisor:	Data de revisão



CENTRO UNIVERSITÁRIO FEI

Avenida Humberto de Alencar Castelo Branco, 3972, CEP: 09850-901 São Bernardo do Campo
Telefone: (011) 4353-2900 Fax (011) 4109-5994

Curso de Ciências da Computação

FOLHA DE CONTROLE DE REVISÕES

Número da versão	Data de emissão	Registro de modificações
1.0	8/11/2024	Elaboração de 3 estratégias de testes, Elaboração das métricas, incidentes, alertas e ações corretivas



CENTRO UNIVERSITÁRIO FEI

Avenida Humberto de Alencar Castelo Branco, 3972, CEP: 09850-901 São Bernardo do Campo
Telefone: (011) 4353-2900 Fax (011) 4109-5994

Curso de Ciências da Computação

Índice

1	ESTRATÉGIA DE TESTE	4
1.1	TIPO DE TESTE: TESTE DE INTEGRAÇÃO.....	4
1.2	TIPO DE TESTE: TESTE DE PERFORMANCE.....	4
1.3	TIPO DE TESTE: TESTE END TO END.....	4
2.	MANUTENÇÃO DE SERVIÇOS	5
2.1	MÉTRICAS: (DESCREVER 4 MÉTRICAS)	5
2.2	ALERTAS: (DESCREVER ALERTAS PARA AS MÉTRICAS IDENTIFICADAS ACIMA).....	5
2.3	INCIDENTES: (CITAR POSSÍVEIS INCIDENTES DE ACORDO COM OS ALERTAS NO ITEM ANTERIOR.....	5
2.4	AÇÕES CORRETIVAS (PROPORAÇÕES CORRETIVAS PARA OS INCIDENTES DO ITEM ANTERIOR).....	6
3.	MONITORAÇÃO DE ATIVIDADES DE NEGÓCIO	6



1 Estratégia de Teste

Tem como objetivo listar os requisitos que serão testados, recomendando e descrevendo as estratégias a serem empregadas nesses testes.

1.1 Tipo de Teste: Teste de Integração

Serviço: **Produto**

Objetivo do Teste:	Testar a capacidade de comunicação com o banco de dados
Técnica:	Enviar 100 requisições utilizando o serviço de produto
Critério de Finalização	A comunicação é considerada bem-sucedida quando consegue-se buscar os 100 produtos enviados

1.2 Tipo de Teste: Teste de Performance

Objetivo do Teste:	Avaliar o desempenho do serviço produto
Técnica:	Enviar 451 requisições por segundo, durante uma hora
Critério de Finalização	Se o tempo de resposta do serviço manteve a média de 5 segundos

1.3 Tipo de Teste: Teste End to End

Objetivo do Teste:	Validar o funcionamento completo do serviço produto
Técnica:	O Usuário irá se logar, irá acessar a área de produto, clicará no botão cadastrar produto, irá preencher os campos com os dados do produto, irá clicar no botão salvar produto, irá buscar todos os produtos cadastrados ou algum específico.
Critério de Finalização	O teste é finalizado quando todos os fluxos de uso do serviço produto, forem realizados com sucesso e sem erros



2. Manutenção de Serviços

Tem por objetivo manter os serviços em operação e assegurar que as políticas e SLAs definidas estejam sendo respeitadas, conforme as seguintes métricas, alertas e incidentes:

Serviço: Produto

Operação: Obter todos os produtos

2.1 Métricas: (descrever 4 métricas)

Métrica 1: Medir o tempo médio de resposta do serviço produto

Métrica 2: Verificar se os privilégios do usuário logado são os necessários para a exibição dos produtos

Métrica 3: Verificar a infraestrutura do serviço de produto

Métrica 4: Verificar a integração com o banco de dados

2.2 Alertas: (descrever alertas para as métricas identificadas acima)

Alerta 1: Enviar uma mensagem de alerta para o suporte caso o tempo médio de resposta do serviço produto seja superior a 5 segundos

Alerta 2: Notifica o usuário que será bloqueado o acesso caso este erre o login pela 4ª vez

Alerta 3: Enviar uma mensagem para a equipe de infraestrutura, quando o uso dos recursos estiver acima de 65%

Alerta 4: Enviar uma mensagem de alerta para o suporte caso o tempo médio de resposta do serviço produto seja superior a 5 segundos

2.3 Incidentes: (citar possíveis incidentes de acordo com os alertas no item anterior)

Incidente 1: Um congestionamento na comunicação com o banco de dados

Incidente 2: O usuário é bloqueado após as 4 tentativas

Incidente 3: Uso dos recursos de infraestrutura igual ou acima de 90%

Incidente 4: A consulta retorna sem nenhuma informação



2.4 Ações Corretivas (propor ações corretivas para os incidentes do item anterior)

Ação Corretiva 1: Tentativa de reinicialização do serviço produto

Ação Corretiva 2: O usuário entra em contato com a equipe de suporte

Ação Corretiva 3: Alocação de mais recursos de infraestrutura

Ação Corretiva 4: Utilizar o Backup

3. Monitoração de Atividades de Negócio

Tem por objetivo monitorar o desempenho dos processos de negócio, avaliando as seguintes métricas: **(descrever 4 métricas)**

Métrica de Negócio 1: XXXXXXXXXXXXX

Métrica de Negócio 2: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Métrica de Negócio 3: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Métrica de Negócio 4: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX