



IIC3745 - Testing (2020 / II)

Actividad 3 - Charla Fintual

Fecha de entrega: Martes 3 de noviembre, 23:59

Postmortem

Preguntas teóricas

En base a la charla y a la lectura [*Postmortem Culture: Learning from Failure*](#) responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es un *postmortem*? ¿Qué elementos lo componen?
2. ¿Cuáles son los 2 principales objetivos de mantener una cultura de *postmortems*?
3. ¿Por qué es importante que un *postmortem* sea *blameless* y *actionable*?

Pregunta práctica

Dado un contexto y un historial adaptado de una conversación real del *Slack*¹ de Fintual, se le solicita que genere un *postmortem* del incidente siguiendo las reglas explicadas durante la charla. Principalmente recuerde ser conciso, entregar toda la información relevante y que este informe sea *blameless* y *actionable*.

Contexto

Para que un cliente pueda invertir en Fintual, este debe pasar por el proceso de registro. En este proceso se solicita una foto por ambos lados del *carnet* (i.e. cédula de identidad) de la persona. Si una persona no puede enviar su *carnet*, entonces esta no puede completar el registro y por lo tanto no podrá invertir en Fintual. Este *carnet* es normalmente procesado y aceptado de manera automática, pero a veces existen casos excepcionales que necesitan la aprobación de una persona.

Dichos casos se revisan generalmente durante horario laboral, pero a veces el CEO de Fintual trabaja en horarios extraños y revisa *carnets* de manera manual. También, en general, a nadie de Fintual se le pide que esté pendiente de los sistemas fuera de horario laboral. Por lo tanto, en la conversación que se presenta a continuación solamente participaron aquellos que por casualidad vieron el mensaje de Pedro.

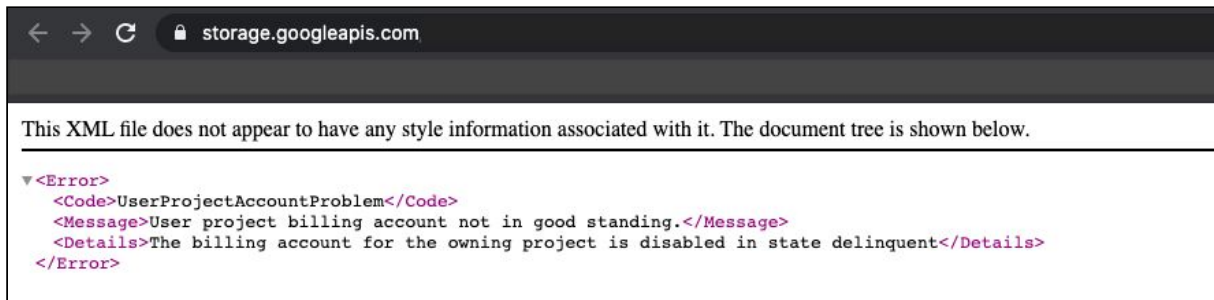
¹ <https://slack.com/>

Conversación

Sábado 8 de Agosto - canal #batcave en el Slack de Fintual

11:30pm - Pedro (CEO):

- *no puedo ver los carnets pendientes, ya hice f5*



11:31pm - Boris:

- *dice ahí que debemos \$\$\$* 🐸
- *cómo podemos estar en state delinquent?!!!!*
- *no se estarán subiendo las fotos?! 🐼*

11:33pm - John:

- *ohh noo, pero teníamos 30 días!!*

11:33pm - Sebastian:

- *Tampoco puedo ver los admin de los usuarios.*
- *Es por lo mismo?*

NOTA EDITORIAL: Con “los admins” se refiere a poder ver a los usuarios afectados en nuestro panel de administración. Si bien algo andaba mal, se esperaría que el resto de los datos se puedan ver de todas formas.

11:33pm - John:

- *******

NOTA EDITORIAL: Esta es la única frase censurada: dijo un garabato 🐼

11:33pm - Pedro:

envía foto de cliente reclamando por chat que no puede subir carnet

11:33pm - John:

- *Esto es demasiado urgente, hay que poner una tarjeta de crédito*

NOTA EDITORIAL: Se refiere a ingresar una nueva tarjeta de crédito que esté funcionando como método de pago en el sistema de *Google Cloud*², el sistema afectado y que está lanzando el error mostrado más arriba.

11:34pm - Boris:


- *Es lo mismo del correo, que son maleteros*

NOTA EDITORIAL: Dentro de la misma semana había llegado un correo de *Google Cloud* indicando que había problemas con el pago.

11:34pm - Pedro:

- *Pongan la mía*

11:34pm - Boris:

- *eran 30 días* 

11:34pm - John:

- *si, que raro, yo había puesto recién eso*
- *pedro, te reenvio el correo pa que la pongas*

11:34pm - Pedro:

- *yap*

11:34pm - John:

- *ahí te debiese haber llegado, avisame si no te deja/falta permisos, algo así*

11:35pm - Boris:

- *es acá *envía foto del panel de administración**

11:35pm - Pedro:

- *voy a ver*

11:35pm - Boris:

- *pongo la mía no más por mientras?*
- *ya estoy ahí* 

11:36pm - Pedro:

envía pantallazo mostrando que no tiene permisos para editar la tarjeta

11:36pm - Boris:

- *tampoco tengo permisos*

11:35pm - Pedro:

² <https://cloud.google.com/>

- *si no es problema para ti, dale*
- *@john*
- *Quién da los permisos? @andres?*

11:37pm - John:

- *yo puedo dar, 1 seg*
- *Prueba ahora @boris*

11:42pm - Pedro:

- 🙄

11:42pm - Boris:

- *Aer*
envía foto, todavía no tiene permisos

11:43pm - John:

- *wut*
- *ya filo voy a poner la mía mientras*
- *no entiendo por qué está pasando esto si eres owner del proyecto, muy raro*

11:44pm - Boris:

- *es que el billing es de otra persona*
- *no es del proyecto*

11:44pm - Pedro:

- *gracias John*
- *apenas se pueda la cambiamos, quizá mañana*
- *le hablé a Andrés por whatsapp recién*

11:46pm - John:

- *No hay apuro, ahora debería revivir*
adjunta pantallazo de confirmación de pago
- *sigue saliendo el error, imagino que se demora un rato en actualizar*

11:47pm - Pedro:

- *yap*
- *buen horario para que suceda (hay varios en el chat reclamando, pero tampoco tantos)*

11:47pm - John:

- *efectivamente hay algo raro con el billing, como que quedo asociado a mi cuenta cuando settié google, y no a la empresa, voy a revisarlo el lunes*
adjunta pantallazo del admin con su nombre personal asociado al pago

NOTA EDITORIAL: Por lo que explica John, solo él podía actualizar el método de pago.

11:49pm - **Pedro:**

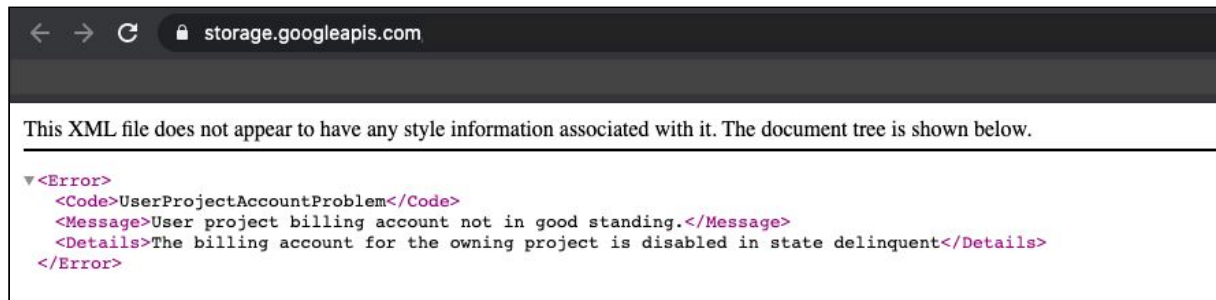
- *wait, pero te funcionó?*
- *sí, ahí volvieron los pending carnets!*
- *gracias JOHN!*

11:49pm - **John:**

- *uff bkn*
- *me tenia nervioso que no volvía jajaja*

11:51pm - **Pedro:**

- *NO*
- *se volvió a caer @john*



- *debe estar intermitente*
- *100% seguro que vi un carnet y ahora no puedo verlo (el mismo)*

11:54pm - **John:**

- *100% seguro que vi uno también*
- *si puedo ver*
- *si son vistas que tienes abiertas hace rato intenta recargando @pedro, me tinca que quedó con una URL el HTML que apunta a ese error*
- *ahí se alcanza a ver algo de GoogleAccess, casi seguro es eso*
adjunta pantallazo de la ruta censurada, donde se alcanza a leer GoogleAccess en la url
- *yes, probé con todas, andan okidoki*

Domingo 9 de Agosto - canal #batcave en el Slack de Fintual

00:01am - **Pedro:**

- *sí hice refresh*
- *ahora sí volvieron, gracias!*

11:05am - **Jf:**

- *chutas habrá gente que no pudo subir?*

11:06am - **Pedro:**

- *hubo*
- *subí a mano 1 y me di cuenta que después de eso, no sé cómo validarlas*
- *así que a las otras dos les dije que lo hicieran ellos de nuevo*

11:12am - **Andres:**

- *recien me meti a cachar, que bueno que se haya arreglado*
- *hablemos mañana para ver por qué paso y qué hacer para que no vuelva a pasar*
- *un **postmortem***

Referencias

- [Google Example Postmortem](#)
- *Postmortems* de Fintual:
 - [2019-12-04: Postmortem falla en Heroku deploys](#)
 - [2020-01-23: Postmortem error 404 al contestar preguntas del onboarding](#)
 - [2020-08-05: Postmortem sitio de Fintual no disponible](#)

Formato de entrega

La actividad puede ser desarrollada en parejas, pero está diseñada para ser completada individualmente. Se abrirá un cuestionario en Canvas con fecha límite martes 3 de noviembre a las 23:59 hrs para entregar tus respuestas, y otro con fecha límite para el día siguiente con un descuento de 2 puntos. Tú (o tu equipo) deberás subir un único **archivo .md** que contenga todas las respuestas.

Finalmente, si trabajan en parejas, asegúrense de incluir los nombres, correos y números de alumno/a de ambos/as integrantes del grupo en el archivo *.md*. **Solamente un integrante debe subir la tarea.** En caso de que ambos/as lo suban, se tomará en cuenta aquella con la que el ayudante se haya encontrado primero y **no habrá opción de solicitar una corrección de otra versión (no se aplica descuento si ambos suben)**. Se aplicará un descuento de **1 décima** a aquellos/as que no incluyan la información de su pareja en la entrega o no respeten el formato de entrega.