

TÍTULO ABREVIADO DO DOCUMENTO

Relatório Técnico QUAL A ACTIVIDADE? de Actividade de Portefólio IV

João Luís Reis

Relatório de Actividade

Resumo— Neste relatório encontra-se a descrição da actividade realizada ~~para a cadeira de PPIV para o 1º ano do MFC~~. A actividade consistiu no suporte aos testes de aceitação, e ao "rollout" de um projeto internacional, com uma duração total de 8 semanas. É introduzida a actividade, apresentados o seus objectivos, a sua descrição detalhada ao longo das várias semanas que compreenderam a actividade, e finalmente é apresentada conclusão do relatório relativamente ao sucesso da actividade.

Palavras Chave— ~~Portefólio, L^AT_EX, PPIV~~, projeto, internacional, ~~MFC, actividade~~

1 INTRODUÇÃO

A ~~ACTIVIDADE~~ ~~sugerida para este~~ ~~PPIV~~ estava integrada num projeto internacional de transformação do Sistema de Informação (SI) de uma empresa de telecomunicações.

O projeto era formado por várias equipas (internas e externas) de vários sistemas, sendo umas pertencentes a fornecedores estrangeiros e outras a fornecedores nacionais.

Tendo feito parte da equipa de Enterprise Application Integration (EAI) era essencial a comunicação com todas as equipas de todos os sistemas, de forma a poder detectar situações e problemas que ocorram na interecção dos vários sistemas, e poder sugerir possíveis soluções e optimizações aos sistemas.

Em qualquer projeto de transformação de um SI, existem sempre várias fases, sendo que duas delas, normalmente na parte final de um projeto, são a fase de testes de aceitação e a fase do "rollout". A actividade foca-se nestas

- João Luís Reis, nº. 52471,
E-mail: joaoluísreis@tecnico.ulisboa.pt, é aluno do curso de Mestrado em Engenharia Informática e Computadores, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 16 de Julho de 2014.

duas fases do projeto, consideradas altamente cruciais, pois a 1ª é a aceitação por parte do cliente do trabalho efectuado e a 2ª ~~pois~~ é a entrega do projeto ao cliente.

2 OBJECTIVOS

Existiram 3 objectivos considerados essenciais para estas duas fases do projeto serem concluídas com sucesso. Apesar do sucesso da actividade não estar directamente relacionado com o sucesso destes 3 objectivos do projeto, era importante que eles fossem realizados com sucesso, e caso não fossem eram importante encontrar razões e justificações para tal ter acontecido.

Os objectivos de sucesso do projeto eram:

- Conclusão de 100% dos casos de teste de aceitação
- Preparação e "rollout" do ambiente
- Estabilidade do ambiente pós-"rollout"

Os objectivos de sucesso da actividade eram:

- Análise do que correu bem no projeto
- Análise do que correu mal no projeto
- Lições aprendidas

(1.0) Excelent (0.8) Very Good (0.6) Good (0.4) Fair (0.2) Weak	ACTIVITY					DOCUMENT						
	Objectives x2	Options x1	Execution x4	S+C x1	SCORE	Structure x0.25	Ortogr. x0.25	Gramm. x0.25	Format x0.25	Title x0.5	Filename x0.5	SCORE
	1.6	0.8	3.2	0.5	6.1	0.20	0.23	0.20	0.20	0.0	0.5	1.33

3 ACTIVIDADES SEMANAIS

A actividade realizou-se nas instalações do cliente na Namíbia, entre Fevereiro e Abril de 2014, durante 8 semanas, e teve perto de 450 horas. Durante as últimas 3 semanas a actividade realizou-se numa sala com membros de todas as equipas e "key users" do cliente de forma centralizar, informar e a solucionar rapidamente qualquer problema encontrado nos ambientes.

3.1 1ª - 4ª Semanas: Testes de aceitação

Nestas primeiras semanas e após as apresentações aos vários membros das equipas externas, e internas (que originalmente se encontravam distribuídas pelo resto do país) reiniciaram-se os testes de aceitação por parte da equipa de testes do cliente, com coordenação da equipa de testes interna de forma a facilitar a execução dos testes e mais eficientemente solucionar problemas detetados.

Ao acompanhar a resolução de problemas encontrados pela equipa de testes, também estavam parte das equipas operacionais do cliente, que apesar de já terem tido uma formação prévia nos sistemas, podiam assim aperceber-se dos problemas mais comuns de acontecer no ambiente de produção, e dos problemas mais complexos e quais os procedimentos a fazer para a sua resolução, e para isso foram feitas pequenas sessões de formação "onsite".

Para além dos testes de aceitação, nestas semanas também se realizaram os testes de carga nos ambientes de produção. Estes testes levaram a que no decorrer da 4ª semana fosse encontrado um problema de "performance" numa das funcionalidades mais utilizadas do sistema e levou a que uma solução fosse encontrada urgentemente e que não implicasse grandes alterações. Visto esta funcionalidade ser um requisito de um dos sistemas externos, foi necessário coordenar com uma das equipas externas a solução e validar perante o cliente a sua aprovação.

No início da 4ª semana foi detetado um

pequeno atraso no número de testes ainda por fazer e foi efetuado um pedido perante o cliente para acelerar os testes de forma a se chegar ao fim da 5ª semana com 100% dos casos de teste completos e aceites.

3.2 5ª Semana: Testes de aceitação e preparação do ambiente

Ainda antes do fim da última semana de testes, todos eles concluídos foram com sucesso 100% dos casos de teste, o que permitiu que fossem ainda feitos mais alguns testes considerados importantes e necessários.

Nesta semana foram validados todos os ambiente aplicativos pelas equipas de desenvolvimento, e pelas equipas técnicas. Foi fornecido o estado dos ambientes e os riscos à gestão de projeto de forma a poder ser decidido se existia algum constrangimento que impedisse o "rollout" do projeto na data planeada.

A informação fornecida pela equipa de EAI foi que o ambiente se encontrava estável, mas que em certos cenários ocorria um pequeno problema de conectividade com uma aplicação. Na resolução deste problema foi necessário examinar o problema com o fornecedor da framework de forma a minimizar o impacto que qualquer alteração ao sistema pudesse ter e tentando sempre seguir as melhores práticas da indústria. Finalmente foi apresentada uma solução temporária validada pela gestão de projeto e o ambiente foi considerado apto para avançar.

3.3 6ª Semana: Preparação do ambiente e "rollout"

O "rollout" do projeto foi faseado em 3 dias, por sistemas, e por funcionalidades. Apenas se prosseguiu de uma fase para outra quando o sistema anterior estivesse 100% estável e funcional. Existiu um ponto de não retorno o que obrigava que a partir do momento que um dado sistema entrasse em funcionamento não seria possível (ou muito pouco aconselhável) voltar atrás, e ao sistema "legacy" do cliente anteriormente utilizado.

De forma a poder monitorizar os sistemas 24h por dia, foi criado um horário por cada equipa incluindo elementos "onshore" e "offshore", para que nunca houvesse algum momento em que os sistemas não estivessem a ser monitorizados, reduzindo assim o tempo de resposta a qualquer problema, e ou situação irregular que fosse encontrada.

Devido a uns problemas de conectividade entre uns sistemas, e alguma inconsistência de dados em outros sistemas, algumas fases do "rollout" foram adiadas por algumas horas, apesar de a hora final do último sistema entrar em produção não ter sido adiada.

3.4 7ª - 8ª Semanas: Estabilização do ambiente

Após o "rollout" do projeto foram encontrados alguns problemas de inconsistência de dados que levaram a que várias correções tivessem de ser aplicadas aos múltiplos sistemas. No entanto não foi necessário aumentar o horário de monitorização permanente do ambiente, sendo que após os primeiros dias do "rollout", foi adoptado o horário de operação normal sem horas extra-ordinárias.

Devido ao atraso mínimo, a consistência, e estabilidade dos múltiplos sistemas o projeto e o seu "rollout" foram considerados um sucesso quer pela gestão do projeto quer pelo cliente.

4 CONCLUSÃO

Partindo com os 3 objectivos iniciais que definiam o sucesso ou não da actividade ligados indirectamente aos 3 objectivos do projeto, e visto terem sido estes 3 últimos todos completados com sucesso, pode-se considerar que a actividade também foi ela um sucesso tendo sido os critérios de sucesso os seguintes:

- Acompanhamento e gestão de problemas de forma a que fossem completados todos os casos de teste no tempo expectável

e possibilidade de realização de um conjunto extra de casos de teste

- Resolução e minimização de todos os problemas encontrados da melhor forma possível e utilizando as melhores práticas, sem causar impacto ou atrasos no "rollout" do projeto
- O ambiente após 2 semanas em produção, não teve problemas maiores e os que teve foram resolvidos sem necessidade de "downtime", estando 100% funcional durante o tempo expectável de funcionamento

REFERÊNCIAS

- [1] H. Kopka and P. W. Daly, *A Guide to L^AT_EX*, 3rd ed. Harlow, England: Addison-Wesley, 1999.
- [2] J. Williams, "Narrow-band analyzer (Thesis or Dissertation style)," Ph.D. dissertation, Dept. Elect. Eng., Harvard Univ., Cambridge, MA, 1993.

*Que relevância têm estas referências com o documento?
Onde estão citadas?*

*Neste tipo de documento (Técnico)
a Conclusão deve começar com
um resumo do assunto abordado
e depois deve realçar os resultados*

APÊNDICE
COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

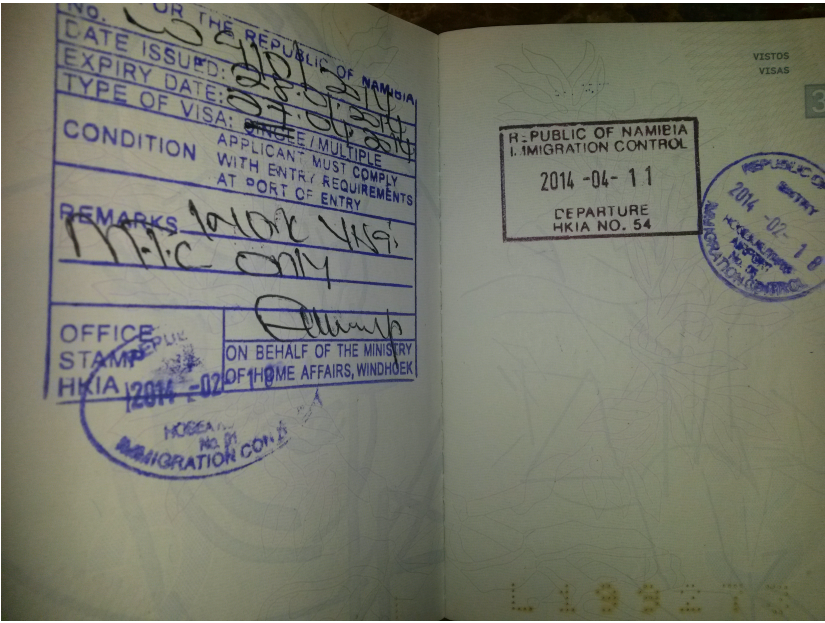


Figura 1. Visto de trabalho da Namíbia.