

**Document of Understanding**



**VIP Logística - Portos**

Authors

| Name | Location | Phone | Email |
| --- | --- | --- | --- |
| João Lucas Bevenho | Londrina |  | Joaol.bevenho@tcs.com |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Revision History

| Date | Author | Description |
| --- | --- | --- |
| 08/05/2019 | João Lucas Bevenho | Criação do documento. |
|  |  |  |
|  |  |  |

Table of Contents

[**A – Functional Overview 6**](#_Toc2938069)

[1. Purpose of the Application 6](#_Toc2938070)

[2. Business Process flow diagrams 6](#_Toc2938071)

[3. Sub application details / Key business transaction 6](#_Toc2938072)

[4. Application User Information 6](#_Toc2938073)

[5. Application usage pattern & seasonality and special processes 6](#_Toc2938074)

[6. Support and Coverage requirements 6](#_Toc2938075)

[7. Overview of Functionality and brief descriptions of key process 6](#_Toc2938076)

[8. Online – Screen Inventory (for custom built) 7](#_Toc2938077)

[9. Special data handling or security requirements (where applicable) 7](#_Toc2938078)

[10. Computations 7](#_Toc2938079)

[11. Dependencies 7](#_Toc2938080)

[12. History Related With the application 7](#_Toc2938081)

[13. Languages supported (If Multilingual) 7](#_Toc2938082)

[B – Technical Overview 7](#_Toc2938083)

[14. Technology Stack 7](#_Toc2938084)

[15. License Requirements 7](#_Toc2938085)

[16. Technology Variances 7](#_Toc2938086)

[17. System architecture diagram 8](#_Toc2938087)

[18. Database Architecture 8](#_Toc2938088)

[a. Physical data model & Logical data model 8](#_Toc2938089)

[b. List the key tables and their mapping to the transactions. 8](#_Toc2938090)

[19. Backup, Recovery & Archival 8](#_Toc2938091)

[20. Infrastructure Architecture Diagram for all Environments 8](#_Toc2938092)

[21. Number of Instances 8](#_Toc2938093)

[22. Performance and Availability 8](#_Toc2938094)

[23. Scheduled Upgrades 8](#_Toc2938095)

[24. Setup Procedures 9](#_Toc2938096)

[25. Interfaces 9](#_Toc2938097)

[26. Critical Jobs / Integration needs / Schedules 9](#_Toc2938098)

[27. Technical data sheets 9](#_Toc2938099)

[28. Detail the Do’s & Don’t’s and specific test scenarios 9](#_Toc2938100)

[C – Operational Overview 9](#_Toc2938101)

[29. Ticketing System 9](#_Toc2938102)

[a. Tools 9](#_Toc2938103)

[b. Reports 9](#_Toc2938104)

[30. Quantitative Assessment of Ticket data 9](#_Toc2938105)

[a. Analyze Application Incident data 9](#_Toc2938106)

[b. Trend Analysis 10](#_Toc2938107)

[31. Operating Procedures 10](#_Toc2938108)

[a. Incident Management (all types) until Ticket closure 10](#_Toc2938109)

[b. Incident Reporting & Recording Mechanism 10](#_Toc2938110)

[c. Planned Activity Resolution Process 10](#_Toc2938111)

[d. Unplanned activity Resolution Process 10](#_Toc2938112)

[e. Disaster Recovery process 10](#_Toc2938113)

[f. Change Management Process 10](#_Toc2938114)

[g. Deployment Process 10](#_Toc2938115)

[h. Log Locations / Enabling / De bugging Process 10](#_Toc2938116)

[i. Release management frequency & process 10](#_Toc2938117)

[j. Installation Process 10](#_Toc2938118)

[k. Rollback Management 10](#_Toc2938119)

[l. Third party Support including Helpdesk 11](#_Toc2938120)

[m. After hours support procedure 11](#_Toc2938121)

[32. Configuration Management 11](#_Toc2938122)

[a. Configuration Management Process 11](#_Toc2938123)

[b. Configuration Mgmt (People, Hardware, Software,other assets) 11](#_Toc2938124)

[33. Communication Process 11](#_Toc2938125)

[a. Communication within the Team and Client 11](#_Toc2938126)

[b. Escalation Process and Touch Points 11](#_Toc2938127)

[c. Customer Communication Framework for Jobs, Monitoring 11](#_Toc2938128)

[34. Verification and Validation process 11](#_Toc2938129)

[a. Application Functionality Verification 11](#_Toc2938130)

[b. Performance Testing 11](#_Toc2938131)

[c. System Integration Testing Process 11](#_Toc2938132)

[35. Process templates 11](#_Toc2938133)

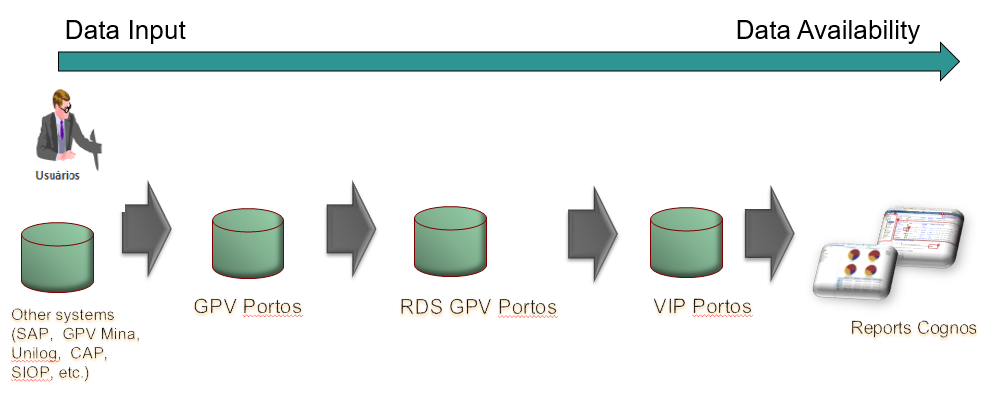
[D – Known Issues, Bugs, Knowledgebase, Dependencies 11](#_Toc2938134)

# A – Functional Overview

## Purpose of the Application

O objetivo do projeto SGP WEB é o controle do processo de vendas de passagens para os trens passageiros nas ferrovias da Vale, fazenda a venda destas passagens ou pelos pontos de venda dentro e fora das estações da ferrovia ou pelo portal virtual na internet.

## Business Process flow diagrams



O base de origem para o VIP Portos é o GPV Portos.

## Sub application details / Key business transaction

N/A

## Application User Information

Segue abaixo os principais contatos dessa aplicação:

**Gestor Produção**

Richard Vieira [richard.vieira@vale.com](mailto:wildo.martins@vale.com)

**Innovation**

Marcelo Borges [marcelo.borges@vale.com](mailto:richard.vieira@vale.com)

**Normativo da ferrovia Vitória-Minas**

Elter Mateus [reldir.matues@vale.com](mailto:reldir.matues@vale.com)

**Normativo da ferrovia Vitória-Minas**

Dimitri Alves dimitri.alves@vale.com

**Normativo da ferrovia Vitória-Minas**

Luana Carlos luana[.carlos@vale.com](mailto:wildo.martins@vale.com)

## Application usage pattern & seasonality and special processes

N/A

## Support and Coverage requirements

Segue abaixo os pré-requisitos para atendimento de chamado específico dessa aplicação:

- Possuir chave C0

- Possuir acesso ao VIP Logística Portos via Cognos

- Possuir acesso ao diretório COGNOS:

QA: [\\cogqa.valenet.valeglobal.net\cogprd\PRD\CPM\](../../../../../..///cogqa.valenet.valeglobal.net/cogprd/PRD/CPM/)

PRD: [\\cogprd.valenet.valeglobal.net\cogprd\PRD\CPM\](../../../../../..///cogprd.valenet.valeglobal.net/cogprd/PRD/CPM/)

- Possuir acesso ao folder viplogistica no servidor unix

- Possuir acesso ao folder bi\_viplogistica no Informatica PowerCenter

## Overview of Functionality and brief descriptions of key process

Principais documentos funcional/técnico no sharepoint da Vale:

* MBI 10 – Especificação ETL (todos os mapas têm um MBI 10 relacionado)
* MBI 13 – Especificação do FrameWork (cognos)

Segue abaixo o processo de solicitação e acesso ao Cognos pelo usuário:

1. Usuário abre uma service request (SR) no VSC para solicitar acesso a aplicação
2. Vai ser aprovado pelo gerente e pelo normativo
3. Será aberto uma work order (WO) para o time do Alberico (Vale) fazer o atendimento e liberar o acesso (feito através da ferramenta Access Manager)

Caso ainda haja algum problema no acesso:

1. Usuário abre um chamado no 4001
2. O time de suporte irá analisar o perfil, tratando com o time do Alberico

Quando surge um problema nos dados do relatório:

1. Pedir o XML do relatório para o usuário (Etapas dentro do Cognos: Consultas/Relatório/Copiar especificação para a área de transferência. Copiar para um bloco de notas e enviar para o suporte)
2. Ao receber o arquivo, copiar o conteúdo desse arquivo e importar para dentro do Cognos: Consultas/Relatório/Abrir relatório da área de transferência. Essas duas atividades são necessárias pois normalmente o usuário cria os relatórios na sua pasta pessoal, não sendo acessível por outros usuários
3. Ao verificar que realmente um campo está sem informação (exemplo) o primeiro passo é verificar de onde essa informação vem, fazendo uma engenharia reversa do fluxo da informação
4. Para entender a estrutura do relatório e encontrar o campo que está vindo com dado errado, entrar no Cognos em Consultas e identificar as regras sobre esse campo, analisando a respectiva query
5. Através da query identifica-se a tabela envolvida e respectivamente o mapa que a carrega, que possui o mesmo nome
6. A partir daí segue uma análise com as tabelas e dados envolvidos, para identificar a causa do problema

Há a perspectiva do decomissionamento do Cognos, onde será usada outra tecnologia. Caso isso ocorra a camada de ETL dessa aplicação não mudaria, só o front end.

Na execução do ETL, é normal ter rejeição de registros. Não existe nenhum tratamento ou ação sobre esses registros. O workflow de Qualidade é o mais demorado para executar. A planilha de controle de carga para fazer reprocessamento é a IncrementalLoadControl.csv, associada ao WKF...Load. Após feito, deve-se voltar com a planilha anterior, para a carga diária. A carga dessa aplicação é incremental de segunda a sexta-feira, pegando como data inicial a data da última execução e data final a data atual + 1. Na carga do final de semana pega os últimos 12 meses a contar da data atual. Para controle de carga é usada a tabela TCD\_YAAEP01V.

No sharepoint da Vale existe o documento “Material Treinamento Funcional - VIP Logística Portos v3.0.pptx” dando um overview funcional sobre os relatórios dessa aplicação.

Em uma indisponibilidade de banco, por exemplo, é necessário que o time de suporte faça uma análise de impacto para saber quais processos sofrerão algum impacto. Essa análise é feita no metadados do Informatica, onde é possível identificar quais connections apontam para aquele banco, sendo possível identificar quais aplicações serão impactadas.

## Online – Screen Inventory (for custom built)

N/A

## Special data handling or security requirements (where applicable)

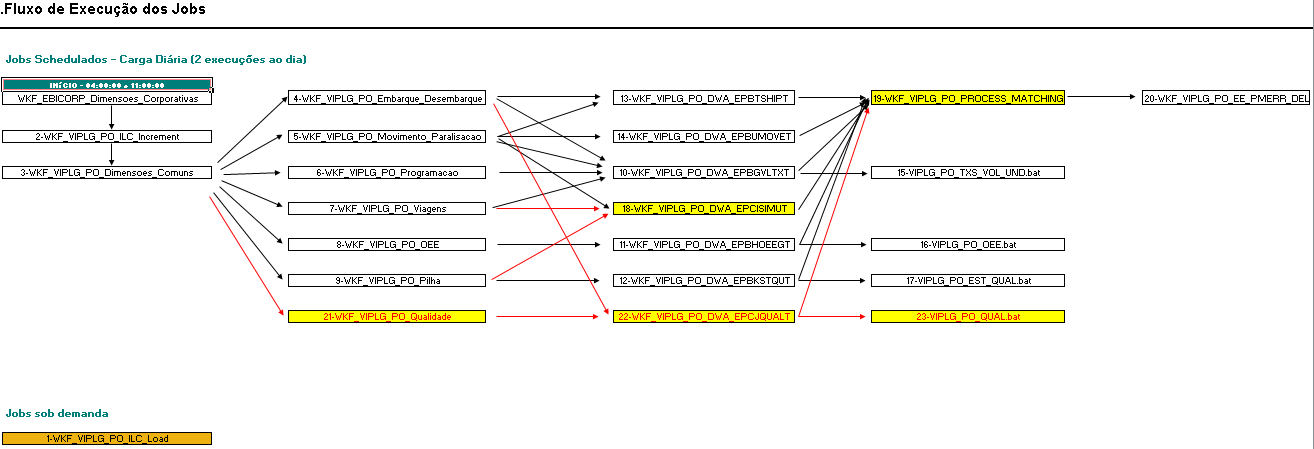
N/A

## Computations

N/A

## Dependencies

Segue abaixo as dependências de execução do ETL:



## History Related With the application

As cargas de cubo no Cognos foram suspensas devido ao baixo uso pelos usuários.

## Languages supported (If Multilingual)

Para essa aplicação tem usuários somente dentro do Brasil.

# B – Technical Overview

## Technology Stack

N/A

## License Requirements

N/A

## Technology Variances

Segue abaixo as tecnologias que precisam estar instaladas para fazer o atendimento:

- PowerDesigner Viewer

- Cognos Configuration

- Cognos FrameWorkManager

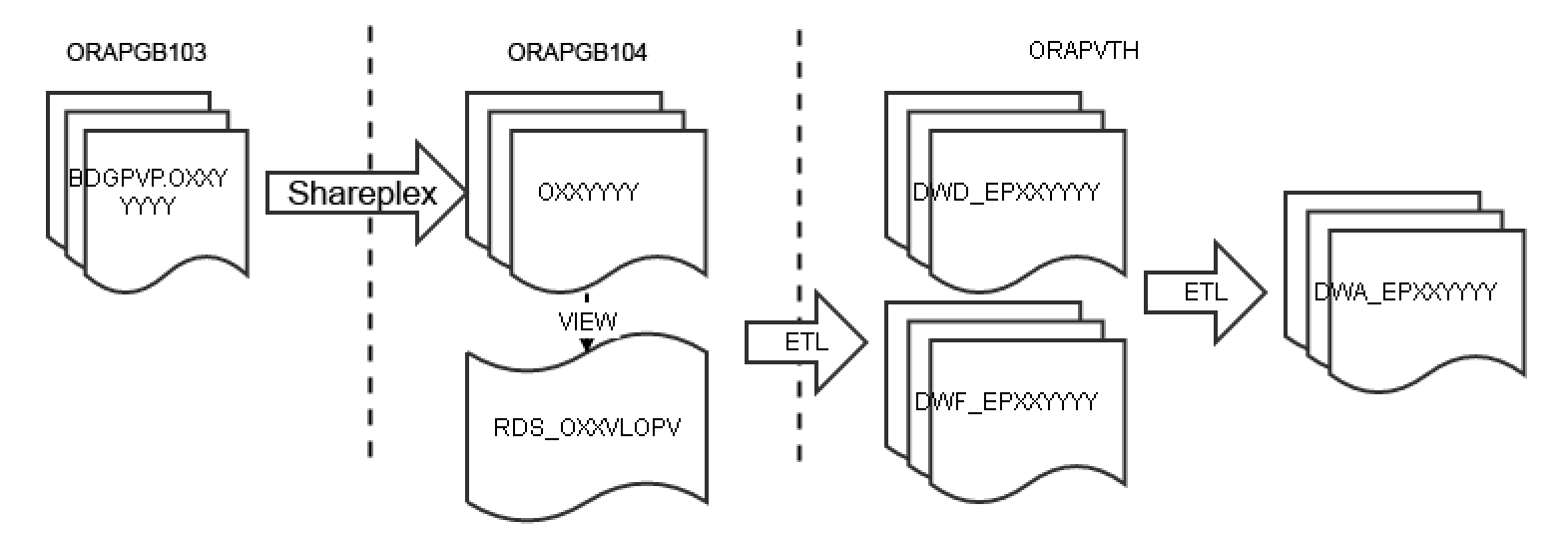
- Cognos Transformer

- Informática PowerCenter

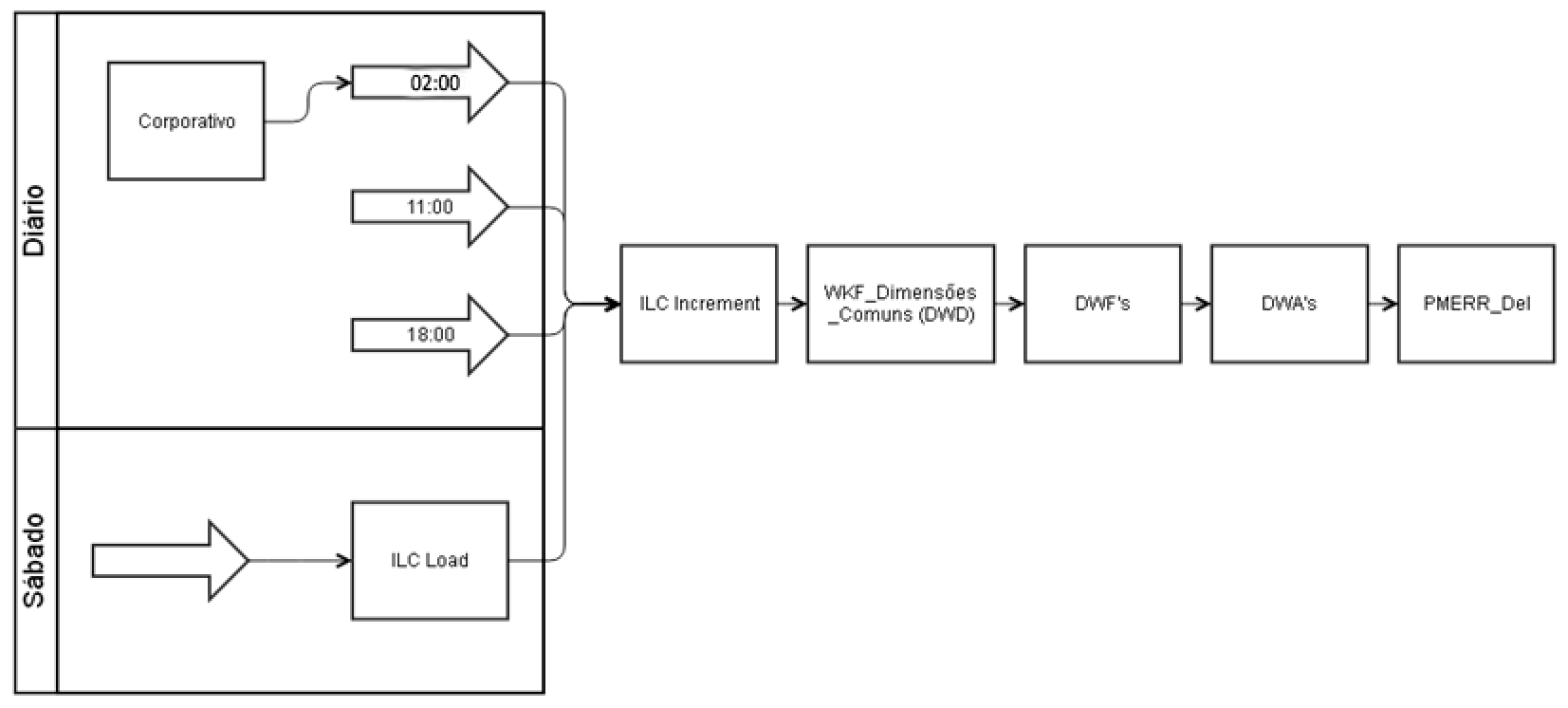
As solicitações de acesso são executadas pelo time ADM de Ambientes.

## System architecture diagram

Fluxo de dados na visão de BD:



Fluxo de dados na visão do ETL:



Servidor PowerCenter:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nome do servidor** | **DESCRIÇÃO** | **FOLDER** |
| **BRQSB2VALEAS114.valenet.valeglobal.net** | DEV\_BR | /usr/aplic/etl/viplogistica |
| **BRQSB2VALECN001.valenet.valeglobal.net** | HOM\_BR | /usr/aplic/etl/viplogistica |
| **BRQSB2VALECN002.valenet.valeglobal.net** | HOM\_BR | /usr/aplic/etl/viplogistica |
| **BRVIX5VALECN020.valenet.valeglobal.net** | PRD\_BR | /usr/aplic/etl/viplogistica |
| **BRVIX5VALECN021.valenet.valeglobal.net** | PRD\_BR | /usr/aplic/etl/viplogistica |

## Database Architecture

## Physical data model & Logical data model

Nome do modelo de dados: DW Logistica - Informacional Portos

## List the key tables and their mapping to the transactions.

O nome dos mapas no PowerCenter possui o mesmo nome das tabelas carregadas na ORAPVTH.

## Backup, Recovery & Archival

N/A

## Infrastructure Architecture Diagram for all Environments

**Links do sistema Cognos:**

**HOM:** [**http://cogqa.valenet.valeglobal.net/ibmcognosam/**](http://cogqa.valenet.valeglobal.net/ibmcognosam/)

**HOM BASIC SIGNON:** [**http://cogqa.valenet.valeglobal.net/ibmcognos/**](http://cog.valenet.valeglobal.net/ibmcognos/)

**PRD:** [**http://cog.valenet.valeglobal.net/ibmcognosam/**](http://cog.valenet.valeglobal.net/ibmcognosam/)

**PRD BASIC SIGNON:** [**http://cog.valenet.valeglobal.net/ibmcognos/**](http://cog.valenet.valeglobal.net/ibmcognos/)

Quando o acesso é feito pelo “basic signon” tem-se a visão do usuário, onde na tela é solicitado usuário e senha. Caso contrário, o acesso é via AD (automático). Isso ocorre em ambos os ambientes.

## Number of Instances

**Configuração BD:**

**Source ORAPGB104**

**Host:** brsmcpdb009-scan.valenet.valeglobal.net

**Port**: 1521

**Service Name**: srn\_pgb104\_001

**TARGET ORAPVTH**

**Host**: prdbdor17.valenet.valeglobal.net

**Port**: 1521

**Service Name:** pvth

**Metadados do Informatica ORAPVTI**

**Host**: prdbdor18.valenet.valeglobal.net

**Port**: 1521

**Service Name:** pvti

## Performance and Availability

N/A

## Scheduled Upgrades

N/A

## Setup Procedures

N/A

## Interfaces

N/A

## Critical Jobs / Integration needs / Schedules

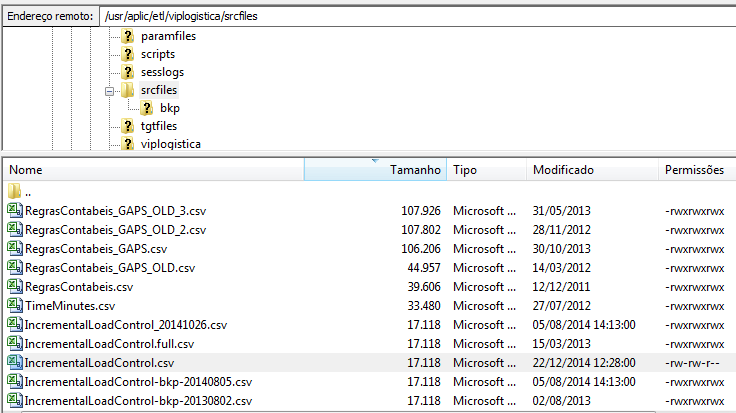
O documento de schedules encontra-se no sharepoint da Vale:

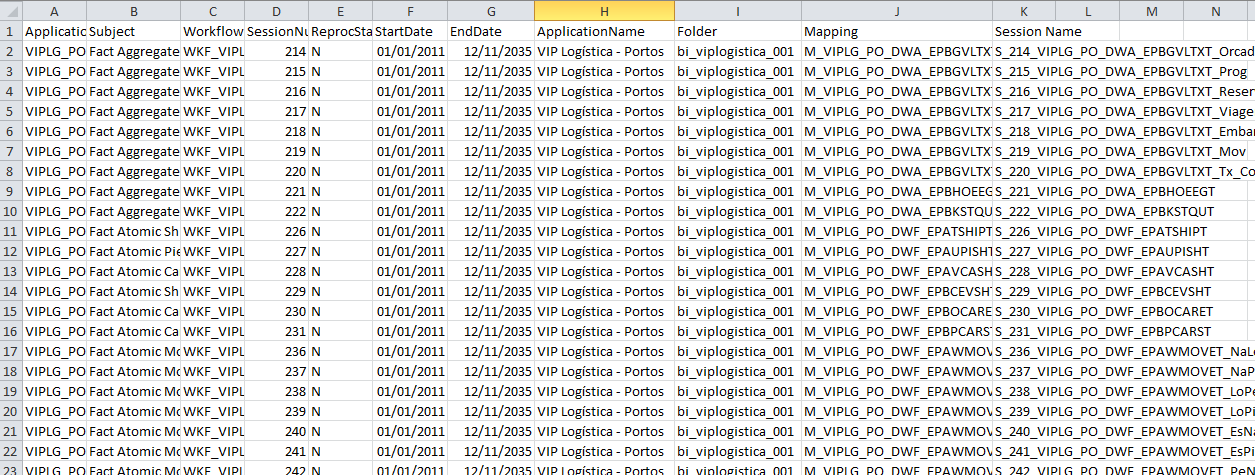
* MBI-19 - Diagrama de Dependências de Workflows e Jobs
* AM583 especificação do Control-M,

Para efetuar um reprocessamento na carga deve-se editar o arquivo “incrementalLoadControl\*” e re-executar a session correspondente.

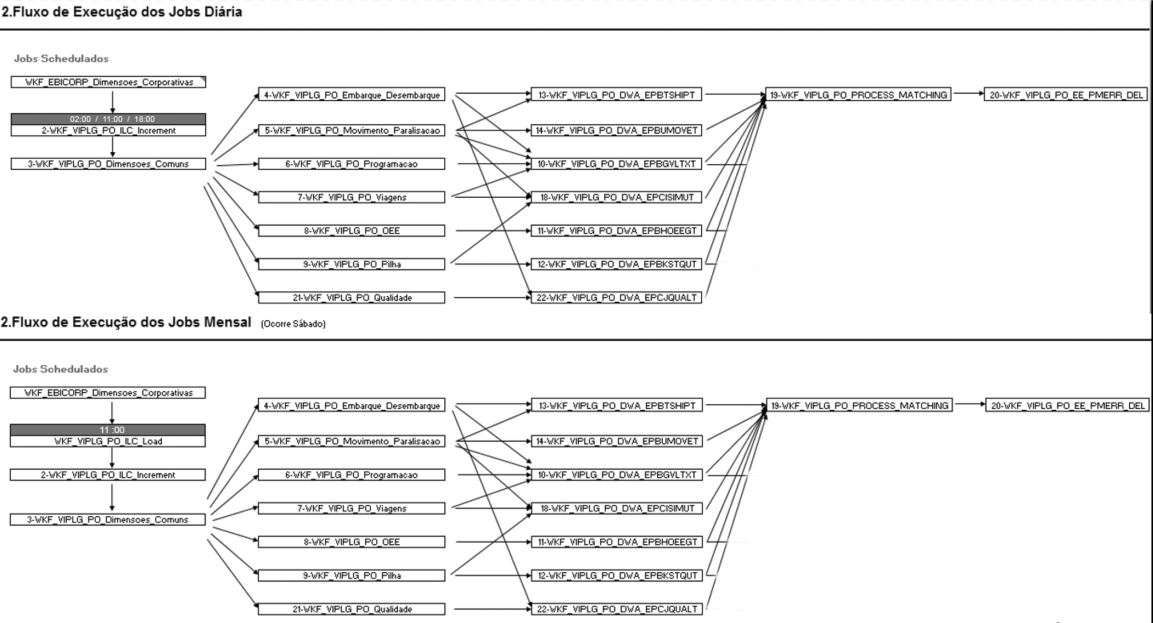
Regra:

* Se dataFinal = Hoje -> (Reprocessamento)
  + Data inicial Permanece a mesma
  + Data final Permanece a mesma
* Se dataFinal = Ontem -> (Normal)
  + Data inicial = Ontem
  + Data final = Hoje
* Caso contrário -> (Retroativo)
  + Data inicial Permanece a mesma
  + Data final = Hoje





Fluxo de execução ETL (diário e mensal):



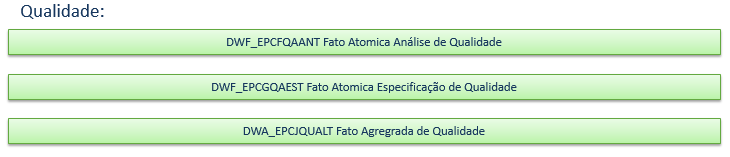
Todos os Workflows de Fatos iniciam com a session S\_400\_VIPLG\_PARAM\_FILE, que gera o arquivo de parâmetro de acordo com a tabela TCD\_YAAEP01V.















**Mapa Análise de Qualidade**

* + Muitos dados a serem processados
  + Demora +/-12 horas no processamento de Fim de Semana
  + Apaga dados antes de carregar

**Pouco Utilizado**

* + Outros assuntos têm prioridade maior de estarem com dados atualizados

**Não realizar Force-OK**

* + Uma importante fato agregada utiliza seus dados
  + Em casos extremos, excluir a sua execução e a DWA\_EPCJQUALT (ou matar a cadeia para dar início a próxima)

## Technical data sheets

N/A

## Detail the Do’s & Don’t’s and specific test scenarios

N/A

# C – Operational Overview

## Ticketing System

## Tools

VSC: é a ferramenta de controle de chamado da Vale.

## Reports

Numa falha de execução da cadeia, a área responsável pelo Control-M deve abrir um chamado para a área de suporte atuar. Não é válido enviar somente um e-mail, tem que abrir um chamado também. Caso isso esteja ocorrendo o ideal é revisar o documento AM583, para corrigir as ações a serem feitas.

## Quantitative Assessment of Ticket data

A quantidade de chamado por mês fica em torno de 10.

## Analyze Application Incident data

Segue abaixo um exemplo de tipo de análise de incidente realizada:

**Descrição:** usuário não consegue acessar o VIP Portos via Cognos

**Causa:** usuário excluído por falta de uso ou pode estar inativo

**Solução**: abrir nova solicitação de acesso ou ativar o usuário

**Descrição:** o Cognos fica solicitando usuário e senha

**Causa:** usuário usando link errado

**Solução**: informar o usuário o link correto, excluir cache, cookies e ajustar o link nos favoritos

**Descrição:** Usuário reclama que não consegue acessar o event studio do COGNOS

**Causa:** um possível upgrade do Cognos, versão do navegador, perfil de acesso

**Solução**: Solicitar para o usuário acessar via outro navegador, conferir o perfil de acesso, limpar cache do navegador

**Descrição:** Usuário reporta problema nos dados exibidos

**Causa:** pode ter diversas (carga anterior com rejeição de registro, dados não batendo entre joins, etc)

**Solução**: vai depender de cada caso (um reprocessamento, necessidade de ajuste em alguma regra, etc)

**Descrição:** Erro na execução da carga normal

**Causa:** estouro de cache, instância indisponível, dentre outros

**Solução**: fazer re-run. Caso o erro persista, analisar.

**Descrição:** Erro na execução durante o sábado

**Causa:** estouro de cache, instância indisponível, dentre outros

**Solução**:

1. Em casos de Workflows de OEE, Viagens ou Qualidade:
   1. Avaliar se dará tempo de terminar antes da próxima carga
2. Outros casos:
   1. Re-run. Caso o erro persista, analisar.

## Trend Analysis

N/A

## Operating Procedures

## Incident Management (all types) until Ticket closure

Quando um chamado chega na inbox é acordado junto a TCS um tempo de atendimento. Caso necessite desse chamado ser enviado para outro fornecedor, esse tempo é pausado mas caso seja outro time dentro da própria TCS, o tempo prossegue. Quando esse chamado volta por outro fornecedor, o tempo continua de onde parou. Quando o chamado fica na espera de uma ação pelo usuário esse tempo também para.

## Incident Reporting & Recording Mechanism

A maioria dos chamados abertos são de erro de carga, que são solucionados com reprocessamento.

## Planned Activity Resolution Process

N/A

## Unplanned activity Resolution Process

N/A

## Disaster Recovery process

N/A

## Change Management Process

Será usado o VSC para fazer o gerenciamento de mudança, padrão do cliente.

## Deployment Process

Ocorre quando é identificado a necessidade de alguma alteração nos objetos ETL e/ou OLAP.

## Log Locations / Enabling / De bugging Process

Os logs do ETL encontram-se na pasta padrão de log no unix.

## Release management frequency & process

N/A

## Installation Process

N/A

## Rollback Management

Sempre ao fazer deploy para PRD, é indicado fazer backup do código atual antes de aplicar o código novo. Caso haja algum problema com o código novo, volta com o código antigo.

## Third party Support including Helpdesk

O documento de help desk (KBA) encontra-se na ferramenta VSC:

KBA00004720: PT-VIP LOGISTICA-PORTOS

## After hours support procedure

Não há plantão de BI atualmente pelo time funcional. Existe plantão para falhas de jobs do control-m fora do horário, onde os chamados são direcionados para o time ADM Ambientes, que possuem plantão da plataforma Informatica, e atuam nestes casos de chamados de cadeia que falham fora do horário comercial vindos do control-m.

## Configuration Management

## Configuration Management Process

N/A

## Configuration Mgmt (People, Hardware, Software,other assets)

N/A

## Communication Process

## Communication within the Team and Client

Caso tenha uma parada de banco ou do Informatica que haja impacto para o VIP Portos, os usuários devem ser comunicados através de e-mail pelo time de suporte, no formato padrão já usado (há um padrão para a comunicação inicial e para atualização). Deve-se enviar essa comunicação pelo e-mail da Vale pois caso tente enviar pelo e-mail da TCS os grupos de e-mail da Vale podem não receber.

Quando há algum problema na cadeia do VIP Portos os usuários também devem ser comunicados pois todos os dias por volta das 06:00 vários relatórios são executados de forma agendada com dados do dia anterior e podem ficar desatualizados. Essa ação só deve ser tomada caso seja um problema onde a resolução seja mais demorada.

Segue abaixo os cenários onde deve-se enviar boletins aos usuários e em anexo o respectivo modelo de e-mail a ser adotado:

* Parada programada (início e fim)



* Indisponibilidade de dados



* Atualização de dados



## Escalation Process and Touch Points

N/A

## Customer Communication Framework for Jobs, Monitoring

N/A

## Verification and Validation process

## Application Functionality Verification

N/A

## Performance Testing

N/A

## System Integration Testing Process

N/A

## Process templates

N/A

# D – Known Issues, Bugs, Knowledgebase, Dependencies

Documentos disponíveis no Vale Doc Center:

[https://globalvale.sharepoint.com/teams/ValeDocsCenter/Business%20Intelligence/Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fteams%2FValeDocsCenter%2FBusiness%20Intelligence%2FDocuments%2FVIP%20Log%C3%ADstica%20-%20Portos](https://globalvale.sharepoint.com/teams/ValeDocsCenter/Business Intelligence/Documents/Forms/AllItems.aspx?id=/teams/ValeDocsCenter/Business Intelligence/Documents/VIP Logística - Portos)