

Exámen Final

Renato Josué Flores Pérez, 201709244

January 5, 2021

Parte A: Caso Netflix

Conforme a la situación descrita en el caso y bajo la óptica de la ingeniería de Software, analice y diseñe el conjunto de aplicaciones de Software que Netflix necesita, incluyendo la base de suscriptores, la gestión de inventarios, el software por recomendación y los pedidos de los clientes, para la transición hacia el modelo actual de distribución de contenidos, cuyo servicio principal es la distribución de contenidos audiovisuales a través de una plataforma en línea o servicio de video bajo demanda por streaming. Utilice los diagramas UML que considere oportunos para modelar su solución, de tal manera que quede suficientemente claro todo el proceso de desarrollo del software.

1 Tomando en cuenta la competencia y demanda de servicio, qué metodología de desarrollo de software adoptaría y por qué.

1.1 AUP

Tomando en cuenta la competencia, la demanda de servicio, y la posición actual de Netflix, la metodología de desarrollo de software que debería adoptarse es AUP (Agile Unified Process).

En vista de los antecedentes, realizar una transición desde un sistema de alquiler de videos en línea a un sistema de consumo de video a solicitud (Streaming) es sin duda un cambio total de paradigma. Este cambio claramente necesitará más que grandes esfuerzos de ingeniería de software para lograr su implementación exitosa. Este cambio también debe tomar en cuenta la resistencia al cambio que muy seguramente surgirá entre el personal administrativo, ejecutivo y financiero. Para lograr la transición de manera exitosa, se debe prestar especial atención al análisis y diseño de los sistemas de software a implementar, así como de asegurarse que todos los departamentos de la empresa entiendan el cambio y manejen los nuevos conceptos, de manera que puedan fácilmente capacitarse para el uso de las nuevas herramientas una vez estén listas.

Por esta razón, se ha escogido AUP. Netflix debe encontrar un balance entre agilidad y planeamiento, algo que AUP sin duda ofrece.

1.2 Planificación

La implementación de AUP como metodología de desarrollo de software para la correcta transición de Netflix de su modelo de negocio actual hacia un modelo de negocio basado en Streaming debe ser cuidadosamente planificada. A continuación se detalla la planificación para la implementación de AUP en el contexto específico de este caso de estudio. Se detallan las 4 fases de AUP y como será llevado a cabo la implementación de cada una, tomando en cuenta la problemática, los objetivos y los antecedentes de Netflix.

1.2.1 Inicio

La etapa de inicio será especialmente útil para introducir el cambio y presentar las primeras ideas para una posible solución, su arquitectura y un estimado de los recursos que se necesitarán. Estos detalles serán presentados a todos los interesados del proyecto, asegurándose que todos los departamentos pertinentes de la empresa (financiero, administrativo, ejecutivo) posean tiempo suficiente para evaluar, entender y resolver sus dudas en cuanto al proyecto, el nuevo modelo de negocios y su implementación.

Una vez terminada esta fase, el equipo estará mucho más familiarizado con los objetivos del proyecto, los cambios que traerá, como las distintas áreas de la empresa serán afectadas y una idea clara de por donde comenzar su implementación.

1.2.2 Elaboración

Durante la etapa de Elaboración el equipo se encargará de llevar a cabo el despliegue inicial de la arquitectura propuesta en entornos de desarrollo. Se tendrá tiempo para verificar la arquitectura y su viabilidad en base a hechos y experiencias reales de su desempeño tanto por parte del equipo de desarrollo como de los principales interesados. Se tendrá la oportunidad de replantear la arquitectura y realistar ajustes o realizar un total rediseño de ser necesario en base a la retroalimentación del cliente y los resultados obtenidos de las pruebas de desempeño y estabilidad. Nuevamente, debido a la naturaleza innovadora del servicio a implementar, Netflix no puede darse el lujo de equivocarse al momento de definir la Arquitectura y desplegar un sistema que produzca resultados subóptimos para el usuario final. Netflix no puede perder la credibilidad y confianza que poseen con su base de subscriptores actual. La arquitectura escogida durante esta fase debe ser escogida en base a considerables esfuerzos de pruebas e investigación en los campos de redes, sistemas distribuidos, clusters y seguridad.

Una vez se tenga definida la Arquitectura a implementar y configurados los entornos de desarrollo y producción, se podrá dar inicio a la siguiente etapa.

1.2.3 Construcción

Durante esta fase el equipo de desarrollo se encargará de escribir e implementar las distintas herramientas de Software que se planificaron. El usuario será capaz de proveer retroalimentación en base a cada una, se verificará su desempeño y corroborarán su alineamiento con los objetivos del proyecto, su alcance y los requerimientos planteados.

1.2.4 Transición

Finalmente, la etapa de transición. Se realizará el despliegue del sistema en el entorno de producción oficial. Se llevarán a cabo las primeras capacitaciones oficiales del sistema al personal de la empresa y se comenzarán las estrategias de marketing y distribución para dar a conocer el nuevo sistema al usuario final.

1.3 Notas finales

Debido a que AUP es un método ágil, se tiene la ventaja que una vez finalizada la cuarta etapa, se dará comienzo a la siguiente iteración. Se revisará el alcance y los requerimientos del proyecto, se realizarán modificaciones de ser necesario y comenzará el desarrollo de la siguiente versión. AUP es especialmente útil ya que se caracteriza por poseer un tiempo considerablemente largo en comparación con otras metodologías ágiles para la culminación exitosa de su primer iteración, en contraste el tiempo necesario para culminar las iteraciones siguientes es significativamente menor. Esta propiedad es especialmente útil para Netflix, ya que gozará de un tiempo suficiente para plantear, planificar, diseñar y ejecutar la implementación del nuevo servicio con el debido cuidado y concentración. Asegurándose de esta forma que su primer versión sea tal cual la necesita el cliente y se alinee adecuadamente a la visión de Netflix de su nueva estrategia y modelo de negocio. Debido al cambio inminente de paradigma para el público general, Netflix debe asegurarse que este cambio sea adoptado de la forma más gentil posible y que los usuarios finales se sientan lo más cómodos posible ante el cambio desde su primer impresión. Debido al contexto de Netflix, esta primer impresión del usuario final hacia el nuevo sistema es decisiva. En consecuencia, se justifica nuevamente la adopción de AUP como metodología de desarrollo de software ideal para este nuevo proyecto.

2 ¿Qué momentos de crisis puede identificar y como los prevendría?

2.1 Resistencia al cambio

Uno de los riesgos más comunes durante el proceso de implementación de un proyecto de Software es la resistencia al cambio por parte de algunos interesados o en ocasiones de departamentos enteros de la empresa donde se esté llevando a cabo el proyecto. Debido a la naturaleza innovadora del nuevo proyecto Netflix y al cambio de paradigma que este implica, la resistencia al cambio será sin duda un momento de crisis que deberá afrontarse. Es de vital importancia no pasarlo por alto y estar debidamente preparados con un plan de contingencia adecuado.

2.1.1 Solución

La mejor forma de solucionar este problema será por medio de charlas y seminarios informativos internos respecto al nuevo concepto de Streaming previos a la revelación del nuevo plan de negocio. Las analogías con servicios de consumo de video similares como YouTube pueden ser de gran ayuda para las primeras introducciones, listando

las similitudes y haciendo especial énfasis en las diferencias. Además de las charlas, seminarios y analogías, se recomienda que la explicación del nuevo modelo de negocio sea llevado a cabo por nada más y nada menos que el mismo Hastings, quién podrá responder todas las dudas administrativas y financieras que podrían surgir luego de revelar la ambiciosa propuesta. Finalmente, los diagramas de modelado del negocio serán de gran ayuda no solamente para el equipo de desarrollo, si no también para los departamentos financieros, ejecutivos y administrativos quienes podrán apreciar de una manera más gráfica y natural el nuevo modelo de negocio. Es indispensable que los diagramas de casos de uso y el de modelo conceptual sean cuidadosamente diseñados para expresar correctamente el nuevo modelo de negocios.

2.2 Selección inadecuada de arquitectura

Una selección inadecuada de arquitectura es un posible riesgo que debe ser evitado a toda costa. Una equivocación al momento de seleccionar la arquitectura a implementar conlleva a una pérdida de tiempo y recursos financieros altísima. Si bien es posible en algunos casos realizar modificaciones a la arquitectura de un sistema, estas son por lo general cambios mínimos, pero una reestructuración entera de la arquitectura es algo rara vez visto en la práctica y comúnmente conlleva al fracaso total o parcial del proyecto en cuestión. Este riesgo es especialmente probable en el contexto de Netflix debido a que en aquella época las tecnologías de Streaming no habían madurado como ahora y aún se encontraban etapas experimentales o académicas. Era responsabilidad de Netflix invertir en este campo y seleccionar una arquitectura adecuada por sí mismos.

2.2.1 Solución

La forma más adecuada de evitar este problema es no dudar en la inversión adecuada de recursos en las ramas de investigación y redes. Deben contratarse investigadores altamente capacitados en las áreas de Ciencias de la Computación, Telecomunicaciones y Redes cuya único rol sea la investigación académica dedicada hacia las tecnologías de Streaming y que puedan proveer documentos de estudio y guías relevantes sobre los detalles a tomar en cuenta cuando se esté seleccionando la arquitectura de los sistemas a implementar, prestando especial atención a temas de latencia, ruteo de paquetes, estabilidad, disponibilidad, seguridad y costos. Estas guías podrán ser utilizadas como base al momento de decidir la Arquitectura a implementar.

2.3 Pérdida del horizonte

Para llevar a cabo la implementación exitosa del nuevo modelo de negocios de Netflix, se planea la implementación de varios sistemas de software que deberán comunicarse entre sí para formar el sistema de Netflix en su conjunto. Debido a la cantidad considerable de sistemas a implementar: Sistema de CDN, monitoreo, administración, recomendaciones, suscripciones y cliente. Los diferentes protocolos de comunicación a utilizar: AMPQ, gRPC, HTTP, WS, RESP. Es posible que el equipo de desarrollo pierda el horizonte, es decir olviden los objetivos generales del proyecto y la visión de funcionamiento de alto nivel del sistema de Netflix como un todo.

2.3.1 Solución

La mejor forma de prevenir este riesgo es prestando especial atención a la redacción y mantenimiento de una documentación robusta y cuidando la manera en que esta sea accesible en todo momento tanto por el equipo de desarrollo como los interesados de la empresa. La documentación debe contener tanto detalle como sea necesario para aclarar y mostrar de forma gráfica (diagramas) y escrita (descripciones y explicaciones) el funcionamiento del sistema de Netflix como tal. Esta documentación debe ser redactada en un formato estándar para el modelado de Software, por lo que es importante que sea redactada siguiendo las directrices UML y de esta forma asegurar que todo el equipo de desarrollo pueda fácilmente entender e interpretar la documentación correctamente.

Parte B: Caso Occidental Engineering

3 ¿Qué opinas sobre la decisión de Wayne?

La desición de Wayne fué deshonesto y equivocada.

Es cierto que había mucho en juego y que retrasar la entrega podría llevar a la empresa a la ruina e implicaría la pérdida de cientos de trabajos, sin embargo estas desgraciadas consecuencias no eran culpa ni responsabilidad de Wayne. El trabajo de Wayne era simple y directo. Realizar pruebas de 360 grados del prototipo entregado y certificar su correcto funcionamiento o indicar lo contrario junto a un documento detallado de sus fallas. Este era el trabajo de Wayne y es un trabajo muy noble e importante en el que muchas personas depositan su confianza sobre él. En base a esto, no hay nada más que decir más que el hecho de que Wayne no hizo su trabajo adecuadamente, fué deshonesto y traicionó la confianza que fué depositada en él.

4 ¿Qué opinas sobre la decisión de Deborah?

La desición de Deborah fué manipuladora e inmoral.

Las intenciones de Deborah podrán haber parecido nobles pero su decisión final fué manipuladora, traicionera e inmoral. Debemos recordar que el fin no justifica los medios. Si bien es cierto que ella en su calidad de jefa y directora del proyecto tenía mucho en juego, no solamente su reputación como PM y la estabilidad de su trabajo, si no también los cientos de trabajos que dependían de ella; el querer salvarlos mitiendo y convenciendo a uno de sus empleados para alterar la verdad bajo la premisa de que el cliente no notará la diferencia de todos modos es inaceptable y una decisión que muestra los primeros indicios de una persona deshonesto, inmoral y corrupta.

5 ¿Qué hubieras hecho tú en el caso de ser Wayne?

Deborah le presenta 3 opciones a Wayne:

1. Retrasar la entrega 1 mes, de modo que el bug haya sido parcheado y se hayan pasado todas las pruebas nuevamente. El problema era que la FAA no tomaría el retraso adecuadamente y los demandaría por una multa de atraso tan alta que no solamente cancelaría el proyecto sino que podría llevar a la empresa a la ruina.
2. Aplicar un parche rápido y entregar la nueva versión parcheada en menos de 3 días. El problema era que al ser un parche implementado de manera tan rápida y a la carrera no le daría a Wayne tiempo para volver a realizar todas las pruebas, lo que no solo le daría a Wayne una crisis de ansiedad al no estar seguro si todo funciona correctamente o no, sino que podrían presentarse bugs inclusive peores con consecuencias nefastas.
3. Mentir respecto al correcto funcionamiento del prototipo y certificarlo como válido. Debido a que las pruebas en vivo planificadas iban a ser bajo un entorno controlado y con pocos datos, las probabilidades de reproducir el bug eran muy bajas. Por lo que lo más seguro es que el bug sea pasado por alto, el proyecto aprobado y el bug sería correctamente corregido para la siguiente entrega. El problema con esta opción es que es deshonesto e inmoral.

Claramente todas las opciones son terribles. Sin embargo, estas no son todas las opciones. La opción correcta que Wayne hubiera tomado no fué considerada por ninguno de los dos y era de hecho un tanto simple:

Decir la verdad. Wayne le hubiera informado del pequeño problema directamente a la FAA, su origen, forma de reproducir e implicaciones. De esta forma la FAA hubiera estado enterada de este pequeño error y hubieran sido ellos quienes decidan si aceptarlo de esa forma o demandarlos por entrega incompleta. En el mejor de los casos Wayne los hubiera convencido de pasar por el alto el bug sin mentir, la FAA hubiera tenido especial cuidado de no reproducirlo durante sus pruebas en vivo y el problema hubiera sido solucionado para la siguiente entrega. En el peor de los casos la FAA los hubiera demandando por entrega inapropiada y la empresa hubiera quebrado, pero al menos Wayne tendría su conciencia limpia.

6 ¿Y si hubieras estado en la situación de Deborah?

Hubiera llamado la atención por escrito del responsable de este error en el equipo de desarrollo y de acuerdo a su historial con la empresa se hubiera prescindido de sus servicios para la implementación del resto del proyecto. Posteriormente hubiera agendado una reunión privada con el principal ejecutivo de la FAA y Wayne. De modo que los 3 estén enterados del problema y poder disuadir a la FAA de demandarlos, exponiendo las pocas implicaciones del bug en un ambiente controlado, como se puede evitar tomando el cuidado necesario y garantizando que sería resuelto sin problema para la entrega de la siguiente versión.

7 Más preguntas

Imagina que si en vez de una empresa de aeronáutica estuviéramos hablando de un hospital, en donde Wayne es un médico que ha de certificar un tratamiento que sabe puede fallar y puede ocasionar muertes entre los pacientes que lo utilicen.

7.1 ¿Te importa tanto la situación económica del hospital en este caso, como te preocupaba la de Occidental Engineering?

No. La situación económica del hospital es lo de menos si se sabe que existe el mínimo riesgo de afectar las vidas de los pacientes. Un acto de corrupción y deshonestidad como el que realizaron Deborah y Wayne no serían ni siquiera considerados. Sin duda Wayne hubiera comunicado la verdad sobre el tratamiento y sus posibles fallos a los altos mandos desde el principio sin re-considerar como lo hizo en Occidental Engineering.

7.2 ¿Cuál es la diferencia?

La diferencia a los ojos de Wayne es simple. En el caso del hospital, la pérdida de vidas humanas está en juego. Si Wayne no dice la verdad, algún paciente podría morir por su culpa y ser procesado bajo cargos de asesinato por negligencia. Además de la terrible culpa que sentería al haber sido responsable de tal tragedia. La más mínima probabilidad de que algo así ocurra es suficiente para que Wayne esté determinado a decir la verdad desde el principio. En cambio en la situación de Occidental Engineering, según Wayne, la diferencia es que las pruebas se realizarán en un ambiente controlado, las probabilidades de que el bug se reproduzca bajo estas circunstancias tiende a cero y en caso que ocurra, debido a que son las primeras pruebas, la FAA estaría lista para abordar al error con suficiente equipo de médico, monitoreo y prevención de modo que se pararían los vuelos y se registraría el fracaso del prototipo sin producir la pérdida de ninguna vida humana.

Claro, esa es la diferencia en los ojos de Wayne y Deborah. Sin embargo, no hay mucha diferencia en la realidad. Si las pruebas salen mal y un avión sale del sistema de monitoreo del prototipo, el sistema de monitoreo de la FAA de contingencia falla en detectarlo, no se dan cuenta del fallo en pleno vuelo y en consecuencia estos no se detienen, entonces podría ocurrir una colisión que acabaría con varias vidas.

Es más, aún si el software que Wayne estaba probando no fuera tan crítico como un sistema de seguridad aérea, sino que fuera un sistema más trivial, como por ejemplo, un sistema de pronósticos de deportes. Aún así, el trabajo de Wayne es el de probar el prototipo y certificar su correcto funcionamiento, sin importar la naturaleza del sistema. Mentir y certificarlo como válido sólo porque tal vez no se den cuenta del error es deshonesto e inmoral. Es algo que jamás debe hacerse independientemente de la naturaleza del sistema que se esté probando.