**Universidade São Judas Tadeu – Pós-Graduação em Engenharia de Software**

**Atividade: Checklist/avaliação de disponibilidade**

**Nome:** André de Paula Terceiro

**Sistema 01 (o nome real do sistema está omitido propositalmente)**

REQ01 - O sistema deve mostrar ao usuário uma mensagem de erro clara e sem mostrar detalhes internos do software

|  |  |
| --- | --- |
| Fonte de estímulo | O banco de dados fica indisponível |
| Estímulo | Uma exceção é disparada pelo objeto que é responsável pela conexão com o banco de dados |
| Artefato | Sistema todo |
| Ambiente | Operação normal |
| Resposta | * Um log é gravado a cada tentativa de conexão sem sucesso; * O software que monitora o site externamente detecta a indisponibilidade e envia um e-mail ao administrador; * Uma mensagem de erro indicando que o sistema está indisponível, solicitando que tente novamente em alguns instantes, é enviada ao usuário. * O administrador entra em contato com o provedor de hospedagem para resolução do problema. Caso a resolução do problema não seja feita em um prazo aceitável, uma versão do banco de dados no início do dia é disponibilizada ao software. Neste caso, ao estar disponível novamente o servidor “oficial”, os bancos de dados precisarão ser sincronizados. |
| Medida da resposta | Tendo mais de 10 minutos de indisponibilidade em horário comercial, o provedor de hospedagem (responsável pelo banco de dados) é contatado pelo administrador para resolução do problema. Caso seja constatado um problema de resolução em mais de 3 horas, é feito o upload de um backup do início do dia em um outro servidor e o software é “apontado” para conectar a este outro servidor. |

REQ02 – O administrador deve disponibilizar uma forma alternativa para o cliente fornecer as planilhas de pontuação caso o FTP multiusuário fique indisponível

|  |  |
| --- | --- |
| Fonte de estímulo | O FTP multiusuário fica indisponível |
| Estímulo | O cliente informa ao administrador a ocorrência do erro |
| Artefato | Módulo de pontuação |
| Ambiente | Operação normal |
| Resposta | * O administrador analisa o erro e, se necessário, entra em contato com o prestador de serviços responsável pela hospedagem para resolução do problema * Uma forma alternativa para envio é disponibilizada ou sugerida ao cliente. A forma específica depende do caso, podendo ser sugerido o envio por e-mail (caso os arquivos sejam pequenos) ou pode ser disponibilizado outro acesso FTP |
| Medida da resposta | A forma alternativa de envio é disponibilizada em no máximo 1 hora. A correção do FTP multiusuário deve ser realizada em até 24 horas. |

REQ03 - O sistema deve enviar uma mensagem de erro ao administrador quando o WebService que disponibiliza o catálogo de prêmios ficar indisponível durante a consulta diária (neste sistema é feita apenas 1 consulta por dia ao WebService, pois a resposta dele só muda 1 vez por dia) e novas tentativas de sincronização do catálogo devem ser realizadas.

|  |  |
| --- | --- |
| Fonte de estímulo | O WebService que disponibiliza o catálogo de prêmios fica indisponível durante a consulta |
| Estímulo | Um valor “false” é retornado pelo método que consulta o webservice |
| Artefato | Módulo de catálogo/resgates |
| Ambiente | Operação normal |
| Resposta | * O sistema envia um e-mail informando o erro ao responsável pelo monitoramento da importação e ao administrador; * O sistema continua disponível com o catálogo do dia anterior até ser realizada uma nova importação; * O responsável pelo monitoramento executa manualmente o script de importação; * Persistindo o erro, o responsável pelo monitoramento deve avisar o administrador e este entrar em contato com os responsáveis pelo WebService; * O administrador deve executar as tarefas do responsável pelo monitoramento da importação, caso este não atue. |
| Medida da resposta | O responsável pelo monitoramento da importação (que é realizada na madrugada) confere ao chegar à empresa o resultado da importação. Caso tenha ocorrido um erro, a importação é realizada novamente. Se ocorrer a importação com sucesso, o período com o catálogo não atualizado é de cerca de 6 horas. Caso o erro persista, os responsáveis pelo WebService são contatados. Neste caso, não é definido expressamente um prazo máximo para resolução da ocorrência. |

REQ04 – O responsável pelo monitoramento deve detectar quando o agendador de tarefas falha e executar manualmente os scripts nele cadastradas

|  |  |
| --- | --- |
| Fonte de estímulo | O agendador de tarefas não executa os scripts programados |
| Estímulo | Pela não execução, o administrador e o responsável pelo monitoramento das execuções do agendador de tarefas não recebem os relatórios de execução. |
| Artefato | Módulo de resgates e módulo de pontuação |
| Ambiente | Operação normal |
| Resposta | * O responsável pelo monitoramento detecta a não execução das tarefas agendadas (pelo não recebimento dos relatórios) e as executa manualmente; * O responsável pelo monitoramento entra em contato com o prestador de serviços responsável pela hospedagem para resolução do problema; * O administrador deve executar as tarefas do responsável pelo monitoramento, caso este não as faça; * O sistema opera normalmente, com uma defasagem de cerca de 6 horas na execução das tarefas agendadas. |
| Medida da resposta | O responsável pelo monitoramento confere ao chegar à empresa o resultado das execuções do agendador de tarefas (que são realizadas na madrugada). Não tendo recebido os e-mails com os relatórios de execução, ele conecta à hospedagem e executa manualmente as tarefas, com uma defasagem de cerca de 6 horas em relação ao horário agendado. A resolução do problema no agendador de tarefas deve ser realizada pelo provedor de hospedagem em até 24 horas. |