



Procedimiento de Actualizaciones y Despliegues

Contenidos

1. Tipos de despliegue
2. Solicitud de Despliegue
3. Análisis y aprobación del despliegue
4. Aviso al cliente
5. Activación de aviso a usuarios finales
6. Despliegue
7. Test de QA
8. Acompañamiento a usuarios finales
9. Cierre de intervención

Tipos de despliegue

Athento es una herramienta pensada para ser altamente parametrizable. En este sentido, se busca que cada cambio o parametrización sea poco intrusivo.

Siempre que sea posible, Athento aplica el despliegue mediante [Feature Flags](#)

La aplicación de Feature Flags permite realizar configuraciones en entornos de producción de forma controlada, sin necesidad de realizar largos procesos de despliegue y reduciendo los riesgos que conllevan dichos procesos.

El entorno de QA se dedica a pruebas de desarrollo previas a las actualizaciones de nivel 4 en PRO.

El entorno de UAT se dedica para las pruebas de usuarios previas a las actualizaciones de nivel 3 en PRO.

Tipos de despliegue

Tipo	Descripción	Impacto	Ejemplos	Frecuencia	No disponibilidad
1	Configuración como usuario administrador	Bajo	Creación de series Creación de tipos documentales Creación de campos Activación de operaciones	Diario	Ninguna
2	Configuración como usuario administrador avanzado	Medio	Borrado lógico o físico de entidades Parametrización de operaciones Parametrización de notificaciones Programación de tareas	Diario	Ninguna
3	Despliegue de operaciones o comandos ad-hoc	Medio-Alto	Traslado de configuración de series entre instancias Nuevas operaciones ad-hoc Nuevas versiones de operaciones Nuevos comandos ad-hoc Importación de configuraciones de serie entre instancias Código JS ad-hoc Parches de seguridad Hotfixes (SE o ECM)	Semanal	Máximo 10 minutos
4	Despliegue de código de producto	Alto	Actualización de versión (SE o ECM, versiones menores) Configuraciones Apache, crontab, postgresql, etc.	Mensual	Máximo 1 hora

Orden y priorización de despliegues

Athento determina, en base las nuevas versiones del producto, hotfixes e impacto, cómo y cuándo realizar los despliegues.

Athento aplica hotfixes directamente en los entornos donde se encuentran los problemas, ya sean de QA, UAT o PRO.

Las actualizaciones de nuevas versiones, son probadas en varias instancias previas a los despliegues en PRO.

El hecho de que un cliente tenga varios entornos, **no implica** que una actualización de versión se haga primero en un entorno de QA o UAT, ya que es posible que la actualización se requiera en PRO. Normalmente en estos casos, Athento ya ha desplegado dicha versión en otros entornos de QA o UAT internos o de otros usuarios.

Despliegue Tipo 1

Despliegue Tipo 1

- Se realiza por usuarios con formación de administración
- Dependiendo del tipo de configuración, debe aplicarse un control distinto, por ejemplo, no es lo mismo añadir una serie nueva, que añadir un campo nuevo en un formulario ya existente.
- Los feature flags aplicables son:
 - Permisos sobre la serie
 - Visibilidad del campo
 - Activación o desactivación de la serie
 - Permisos sobre las bandejas
- El impacto es menor siempre que se conozcan las implicaciones de las configuraciones, por ejemplo, no es conveniente añadir un campo obligatorio en un formulario en horario de negocio.

Despliegue Tipo 2

Despliegue Tipo 2

- Se realiza por usuarios con formación de administración avanzada
- Los feature flags aplicables son:
 - Pruebas previas en una serie diferente (series UAT)
 - Pruebas previas en un tipo documental diferente
 - Recuperación de la versión anterior (rollout)
- El impacto puede ser alto si se realizan cambios en horario comercial. Deben planificarse estas acciones y ser validadas previas al trabajo de los usuarios.

Despliegue Tipo 3

Despliegue Tipo 3

- Se realiza por ingenieros con formación de sistemas y producto avanzada.
- Los feature flags aplicables son:
 - Desactivación de operaciones
 - Control de variables de configuración
 - Parámetros en `local_settings.py`
- El impacto puede ser alto si se realizan cambios en horario comercial. Deben planificarse estas acciones y ser validadas previas al trabajo de los usuarios.

Despliegue Tipo 3

- En el caso de traslado de configuración de series, se realiza desde la importación de series.

Import series

x

Using a csv

The format of csv file should be (separated by ';'):

A1

Serie name 1

Serie name 2

...

Select you csv file:

Choose file

No file chosen

Importar

From another instance

Uri to export the serie:

Uri

Username of the other instance:

Nombre del usuario

Password of the other instance:

Contraseña

Importar

Despliegue Tipo 3

Actualizar configuración de serie

1. En la instancia origen, copiar la url de exportación de la serie que se quiere trasladar.
2. En la instancia destino, en “Importar” de la pestaña “Series”, pegar la url de la serie origen, escribir usuario y contraseña y hacer clic en el botón “Importar”.

ADVERTENCIAS:

1. La importación no genera controles de versión.
2. Para cambios menores, es recomendable realizarlos sobre la propia instancia.

Despliegue Tipo 3

Niveles de sincronización de la configuración entre entornos

Tipo de cambio	Grado del cambio	Acción recomendada
Cambiar la configuración de un tipo de metadato, un tipo de documento, una operación, etc.	Cambios menores	Puntualmente se puede realizar el cambio en producción
Añadir un nuevo tipo de metadato, nuevo tipo de formulario, nueva operación, etc.	Cambio medio	Se recomienda sincronizar. Si tenemos cambios que no queramos pasar, se pueden mover estos cambios a otro espacio o deshacerse cuando se hayan importado.
Nueva serie	Cambio mayor	Realizar importación completa

Despliegue Tipo 4

Despliegue Tipo 4

- Se realiza por ingenieros con formación de sistemas y producto avanzada
- Los feature flags aplicables son todas las anteriores así como:
 - Desactivación de operaciones
 - Control de variables de configuración
 - Parámetros en `local_settings.py`
- Los despliegues son planificados y realizados en horario no laboral.
- Tras el despliegue se realiza la batería de tests (testrail).
- Rara vez se aplican rollbacks, pues su coste y riesgo es mayor que la aplicación de hotfixes.
- A continuación se describe el detalle de este procedimiento.

2. Solicitud de Despliegue

El equipo de producto, proyecto o soporte, propone la actualización o despliegue de una instancia. Crea la solicitud en el sistema interno. Este despliegue deberá solicitarse mínimo con 2 días de anticipación, para planificación.

Metadatos

Fecha de realización Hora prevista Duracion estimada en horas

Cliente EntornoDespliegue

Descripcion del despliegue

Funcionalidades clave a desplegar

A ejecutar por

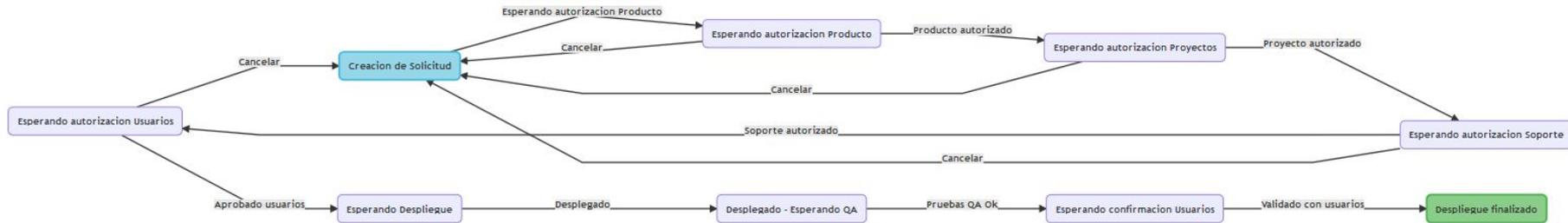
Proyecto Persona que revisa Soporte Persona que revisa ResponsableQA

Impacto esperado

Usuario a notificar

2. Análisis y aprobación del despliegue

Se lleva a cabo un procedimiento de aprobación o denegación de la solicitud en la que tanto proyecto como producto analizan los riesgos de la actualización y la idoneidad de la misma.



3. Informar al interlocutor del cliente

Una vez superada la aprobación de los equipos de proyecto y producto, se avisa al cliente para que de la conformidad con la realización de la intervención.

En todo caso, el cliente podrá suscribirse a su página de estado (<https://www.site24x7.com/sp/client?fs=true#/home>) para conocer las intervenciones programadas.

4. Activación de aviso a usuarios

Athento puede avisar a usuarios finales por cualquiera de los siguientes medios:

- Mensaje dentro de la aplicación
- Email

El próximo día 4 de agosto se realizará una intervención sobre el sistema entre las 00.00 y las 00.30.

 Recordarme

Acceder



[Registrarse](#) [¿Olvidó la contraseña?](#)

Status

5. Despliegue

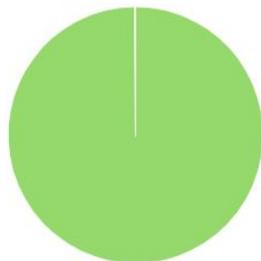
Se procede al despliegue en la fecha y hora acordadas. Athento trata de realizar los despliegues en horarios que no afecten la operativa del cliente.

6. Test de QA

- Athento procede a realizar las QAs correspondientes, basándose en test documentados en la herramienta Testrail.
- Los resultados de las pruebas de QA de Athento son enviadas al cliente.
- **Rollback:** Si los test no se superan en un 80%, se procede a volver a la versión anterior.
- Tenga en cuenta que toda la funcionalidad de PRODUCTO es probada previamente en instancias de pruebas internas antes de ser puestas en cualquier instancia productiva.

6.1 Test de QA

R10 Revisión General Básico ✉ 🖨 🔒 📊 Reports 🔄 Rerun ✎ Edit



- **8 Passed**
100% set to Passed
- **0 Blocked**
0% set to Blocked
- **0 Retest**
0% set to Retest
- **0 Failed**
0% set to Failed

100%
passed
0 / 8 untested (0%).

Sort: Section | Filter: None ➕ Add Results 👤 Assign To ☰ Columns

Test Cases (8) ■

ID	Title	Status	
<input type="checkbox"/> T127	Acceso a documentos existentes	Passed	<
<input type="checkbox"/> T128	Creación de documento	Passed	
<input type="checkbox"/> T129	Validación de documentos	Passed	
<input type="checkbox"/> T130	Entrada de emails	Passed	
<input type="checkbox"/> T131	Funcionamiento de ruletas	Passed	
<input type="checkbox"/> T132	Acceso a bandejas	Passed	
<input type="checkbox"/> T133	Filtro de búsqueda	Passed	
<input type="checkbox"/> T196	Flujos desplegados	Passed	

7. Acompañamiento a usuarios

Athento presta especial atención a usuarios finales cuando realiza actualizaciones. Los canales de soporte dan prioridad y están alerta ante cualquier incidencia reportada que pueda ser producto de la actualización.

8. Cierre de intervención

Tras el acompañamiento a los usuarios, desde el equipo de proyecto o soporte de Athento, se envía comunicación oficial al equipo de proyecto del cliente donde damos por finalizada la intervención.

9. Cuándo realizar una actualización

Tipo de incidencia	Cuándo actualizar	Consideraciones
Blocker	Lo antes posible (menos de 30 minutos)	La instancia no puede tener más de 1 semana sin actualizar. No debe haber cambios grandes en la versión. Si los hubiera, aplicamos parche.
Critical	Lo antes posible (menos de 2 horas)	La instancia no puede tener más de 1 semana sin actualizar. No debe haber cambios grandes en la versión. Si los hubiera, aplicamos parche.
Major	Planificado, al final del día.	La instancia no puede tener más de 1 mes sin actualizar. No debe haber cambios grandes en la versión. Si los hubiera, aplicamos parche.
Minor	Planificado, al final de la semana.	
Trivial	En la siguiente actualización	

10. Release notes y actualizaciones

Tenga en cuenta que puede haber ligeras diferencias entre las release notes y la versión de su producto. Estas diferencias pueden deberse a:

- La actualización de su instancia de Athento no es automática.
- Entre releases se producen fixes para resolver incidentes.

<https://athento.zendesk.com/hc/es/articles/360019732819--Por-qu%C3%A9-hay-diferencias-entre-mi-instancia-actualizada-y-las-release-notes-del-producto->