



REGIONE BASILICATA
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
DIGITALE

Manuale Gestione Server "Id Sistema"

Fornitore:	[digita qui il nome del fornitore]
Prodotto:	[digita qui il nome del prodotto software]
Tipo Intervento:	[scegli il tipo di intervento]
Titolo Intervento:	[digita qui il titolo dell'intervento]
C.I.G./C.U.P.:	[digita qui il codice unico di progetto]

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

APPROVAZIONI			
	Data	Autore	
Redatto da:			
Approvato da:		Ing. Vincenzo Fiore	
VARIAZIONI			
Versione prec.	Data	Autore	
0.0			
0.1			
0.2			
0.3			
DISTRIBUZIONE			
	Copia n°	Destinatario	Locazione



Indice

1. Introduzione	3
1.1 Scopo del Documento	3
1.2 Definizioni ed Acronimi	3
1.3 Riferimenti	3
1.4 Overview.....	3
1.5 Informazioni sul Server.....	3
1.6 Utenti.....	3
1.7 Applicazioni sul Server: Riferimenti	4
2. Caratteristiche tecniche del server	5
2.1 Configurazione Hardware del Server <Nome Server>	5
2.2 Scheda Servizi Attivi sul Server	7
2.3 Prodotti Software Residenti sul Server	7
2.4 Configurazione Software di <Nome Prodotto>	8
2.4.1 Istanza <Nome Istanza>	9
2.5 Prodotti Software e Applicazioni sul Server	9
2.5.1 Applicazioni su <Nome Prodotto>	9
2.5.2 Tabella Riassuntiva Prodotti-Applicazioni.....	10
2.6 Installazione Prodotti	10
3. Processi da Monitorare.....	11
4. Procedure di Backup	12
4.1 Modalità Standard in Ambiente di Esercizio	12
4.2 Modalità Standard in Ambiente di Svil./Coll./Manut.	12
5. Definizione UtENZE	13
5.1 UtENZE (Unix / NT / Win2000 / etc.)	13
5.2 UtENZE Oracle	13
6. Schedulazioni Automatiche (Crontab per Linux)	14
7. Procedure di Start e Stop dei Prodotti.....	15
7.1 Procedura di Start /Stop (export) del DB e Listener.....	15
7.2 Procedura di Start /Stop di <Nome Prodotto>	16
8. Servizio di rete.....	17
9. Legami con Altri Server	18
10. Gestione Messaggi di Errore	19
10.1 Messaggi di Errore di <Nome Prodotto>	19



1. Introduzione

[L'introduzione fornisce una overview dell'intero documento, fornendo informazioni riguardo lo scopo, la distribuzione del documento, ecc.]

1.1 Scopo del Documento

[Lo scopo di questo documento è quello di fornire i requisiti tecnici ed applicativi per la gestione in esercizio delle applicazioni residenti sul server.]

1.2 Definizioni ed Acronimi

[Lista e descrizione delle definizioni e degli acronimi.]

1.3 Riferimenti

[Standard di Documentazione - CONSIP]

1.4 Overview

[Questa sezione riporta cosa il documento contiene e come sono organizzati i contenuti.]

1.5 Informazioni sul Server

[Sezione contenente informazioni relative all'ubicazione del server, agli ambienti operativi cui è dedicato il server, al gruppo o struttura responsabile dell'assistenza tecnica, agli orari in cui viene garantita l'assistenza sul server, agli orari in cui viene garantita la disponibilità del sistema, e ai documenti standard di processo a cui far riferimento per le attività sul server.]

1.6 Utenti

[Questa sezione contiene l'elenco di tutti gli utenti, siano essi applicativi o tecnici, che si collegano al server e alle applicazioni residenti sul server. L'elenco deve essere comprensivo del luogo e delle modalità di connessione dell'utente.]



Nome	Ruolo	Attività svolte sul server	Luogo collegamento	Modalità connessione

1.7 Applicazioni sul Server: Riferimenti

[La sezione conterrà l'elenco dei progetti o applicazioni residenti sul server, i documenti utili alla gestione del sistema e dell'applicazione, nonché i riferimenti nominativi della struttura o delle risorse cui è demandata la responsabilità della gestione applicativa (al fine di inviare eventuali comunicazioni). Queste informazioni dovranno essere contenute in una tabella la cui struttura è di seguito indicata:

Applicazione	Documento Applicazione	Riferimento Responsabile Gestione Applicazione	Telefono	E-mail
<Nome applicazione>	<Manuale di Gestione Applicazione>	<Nominativi>	<Telefono>	<E-mail del riferimento applicativo>

Questa tabella necessita di aggiornamenti costanti in conseguenza o di cambiamenti relativi a progetti esistenti, oppure di nuovi progetti da prevedere sul server.]



2. Caratteristiche tecniche del server

[Sono ivi contenute, organizzate in opportuni sottoparagrafi ed in forma tabellare, tutte le informazioni relative alle caratteristiche hardware del server, ai servizi attivi disponibili e da sottoporre a monitoraggio, alla configurazione del software residente, con riferimento ad ogni prodotto installato e alle definizioni specifiche da realizzare.]

2.1 Configurazione Hardware del Server <Nome Server>

Server: <Nome del Server>		
Applicazione	<Applicazione, oppure fare riferimento alla tabella dei Prodotti software presenti sul server, nel caso sul server risiedano più applicazioni>	
Ambiente	<Manutenzione/Collaudato/Esercizio>	
Monitoraggio Server	<H24>	
Orario del servizio di gestione	Giorni e ore in cui questo servizio è fornito(erogato)	
Classificazione Server	Semplice/Normale/Complesso	
Asset	Numero di asset	
Sede/Locazione	Località - Dipartimento - Stanza	
Gestore	Nome società responsabile	
Dati Generali		
Marca e modello	Azienda produttrice - modello del server	
Serial Number Hardware	Numero di matricola della macchina	
Ram Mb		
Processori	Processore da xxx Mhz	
Hardisk Gb	Numero di dischi e loro capacità	Capacità 1° disco
		Capacità 2° disco
Livello RAID		
Device (dat/floppy/cd-rom)		
Tipologia Sistema	Singolo/Cluster	



Tipo File System			
Sistema Operativo	(NT/W2000/XP/Linux)		
Configurazione di Rete			
Hostname (1°/2° nodo) - Bios			
Indirizzo IP (1°/2° nodo)			
Netmask			
Gateway			
Wins			
DNS			
Scheda 1 En0			
Scheda 2 En1			
Contratti Terze Parti			
Nome Azienda		Validità Contratto	
Riferimenti		Tipo Contratto	
E-Mail		Tempo Ripristino	
Telefono		Orario Intervento	



2.2 Scheda Servizi Attivi sul Server

SERVER: _____			
SERVIZI	Presenti		NOME DEL FORNITORE
Asset n. 00			
Inventory	SI		
Gestore del Sistema		NO	
Monitoraggio		NO	
Gestione Proattiva Allarmi	SI	NO	
Backup/Restore		NO	
Sw - Distribution		NO	
Change Harvest		NO	
Change Ordinario	SI		
Call Center/Help desk	SI		
Gestione Manutenzione/ Assistenza	SI		
Analisi Prestazioni	SI		
Capacity Planning	SI	NO	

2.3 Prodotti Software Residenti sul Server

[La tabella di sintesi di seguito mostrata include l'elenco di tutti i prodotti software presenti sul server con le rispettive release. Se necessario tale elenco può essere particolareggiato per partizioni e/o ambienti. La tabella qui fornita è un modello contenente dati esemplificativi, riferiti ad un ambiente di esercizio.]

Ambiente di esercizio:

Server: _____	
Nome Prodotto	Caratteristiche
Sistema Operativo	Aix 4.3.3 Maintenance level 6
RDBMS	Oracle 8i ver. 8.1.7.3.0
Application Server	Oracle 9.i AS



	Form Server
	OPG ver. 8.0.4
Tivoli	Tivoli Framework ver. 3.7.1
	Tivoli Inventory ver. 3.6.2
	tivoli.tsm.client.ba.aix43.32bit.common 4.2.2.1
	tivoli.tsm.client.oracle.tools.32bit 2.2.0.0
Nome logico: Hostname: xxxxxxxx	
IpAddress: 10.xx.yy.zz	

2.4 Configurazione Software di <Nome Prodotto>

[Si suggerisce di creare tanti paragrafi quanti sono i prodotti presenti sul server, questo anche al fine di avere evidenza documentale dei prodotti da gestire. Per ogni prodotto, è opportuno riepilogare, in una tabella specifica, caratteristiche e/o specifiche definizioni esistenti o da fissare sul server. A solo titolo esemplificativo sono di seguito riportate alcune tabelle relative ad alcuni prodotti e a particolari definizioni di questi.]

Prodotto: TIVOLI

<u>Nome Prodotto</u>	<u>Caratteristiche</u>
Tivoli	
	Tivoli Framework ver. 3.7.1
	Tivoli Inventory ver. 3.6.2
	tivoli.tsm.client.ba.aix43.32bit.common 4.2.2.1
	tivoli.tsm.client.oracle.tools.32bit 2.2.0.0

Qualora il prodotto software sia un RDBMS, tipo Oracle, è necessario fornire le diverse istanze da definire sul server, riportandole nella tabella:



Prodotto: Oracle (RDBMS)

Nome Istanza	Oracle home dell'istanza del DB

2.4.1 Istanza <Nome Istanza>

Per ogni istanza va riportato il contenuto del file "init<sid>.ora" indicando il path completo.

2.5 Prodotti Software e Applicazioni sul Server

[Questo paragrafo deve essere strutturato in sottoparagrafi, tanti quanti sono i prodotti utilizzati dalle applicazioni presenti sul server. Inoltre, in ogni sottoparagrafo deve essere inserita una tabella contenente l'elenco delle applicazioni che utilizzano il prodotto considerato.

A titolo esemplificativo è riportato un modello di sottoparagrafo e di tabella riassuntiva.]

2.5.1 Applicazioni su <Nome Prodotto>

Applicazioni sul DB - Oracle ver.8.1.6



2.5.2 Tabella Riassuntiva Prodotti-Applicazioni

[In questa tabella di sintesi saranno inserite le informazioni raccolte nei paragrafi precedenti.]

Applicazione	Prodotti utilizzati dall'applicazione residenti sul server	Versione	Fornitore
CA - Affitti	DB - Oracle/ETL - Power Center	8.1.6/1.6.2	Oracle/Informatica
CA - Fotocopiatori	“ “	“ “	“ “

2.6 Installazione Prodotti

[Paragrafo contenitore di informazioni inerenti le modalità di installazione dei prodotti software. Saranno anche riportate eventuali procedure personalizzate o parametri particolari. Per l'installazione dei prodotti software di base (sistema operativo, database), fare riferimento ai manuali dei prodotti: Installation Guide, Administrator Guide. Per la gestione dei prodotti residenti sul server fare riferimento ai Manuali specifici dei prodotti.]



3. Processi da Monitorare

[Inserire l'elenco dei processi attivi sul server e da sottoporre a monitoraggio, e descrivere le modalità con cui realizzare tale monitoraggio. Laddove le operazioni di monitoraggio fossero realizzate con strumenti specifici, riportare i layout degli schemi e i parametri specifici.]



4. Procedure di Backup

[Produrre l'elenco delle procedure di backup da attuare sul server. Occorre differenziare tra procedure previste nei diversi ambienti, producendo un sottoparagrafo per ogni ambiente. Sono di seguito riportati due sottoparagrafi esemplificativi (dimostrativi).]

4.1 Modalità Standard in Ambiente di Esercizio

[Elenco delle modalità con cui eseguire i backup e dell'applicazione e della base dati per l'ambiente di Esercizio.]

L'insieme minimale di informazioni relative ai backup dell'applicazione deve contenere:

- Periodicità e numerosità
- Nome server e path completo dei sorgenti dell'applicazione
- I files da considerare

L'insieme minimale di informazioni relative ai backup della base dati deve contenere:

- Periodicità e numerosità
- Nome server e path completo dove risiedono i dati
- Modalità di gestione di situazioni critiche (es. "Qualora erroneamente si dovesse cancellare un file o una directory questi saranno mantenuti sulle cassette per 400 giorni").

4.2 Modalità Standard in Ambiente di Svil./Coll./Manut.

[Anche per ambienti quali quelli di Sviluppo/Collaudo/Manutenzione, bisogna produrre l'elenco delle modalità con cui eseguire i backup e dell'applicazione e della base dati. Le informazioni contenute in questi paragrafi seguono lo schema indicato nel paragrafo precedente.]



5. Definizione Utenze

[Inserire, in specifici sottoparagrafi, le diverse tipologie di utenze previste sul server.
Esempi di sottoparagrafi potrebbero essere quelli di seguito indicati.]

5.1 UtENZE (Unix / NT / Win2000 / etc.)

[Specificare la lista di tutte le utenze Unix definite sul server (contenuto del file etc/passwd).
Specificare le utenze in ambienti Microsoft (print screen delle utenze definite)]

5.2 UtENZE Oracle

[Specificare la lista di tutte le utenze Oracle definite sul server.

Se il numero di utenti esistenti su ogni istanza è elevato, si può rimandare al manuale di gestione dell'applicazione.

E' comunque opportuno inserire in questo paragrafo la lista delle utenze di sistema e di prodotto, specifiche di ogni istanza, utilizzando la tabella che segue:

ISTANZA xxxx:

Utente	Applicazione	Utente	Applicazione



6. Schedulazioni Automatiche (Crontab per Linux)

[Riportare la crontab di root con la schedulazione presente sul server < nome server >.

Nel caso di ambienti Microsoft, indicare il contenuto di scheduled task presente nel pannello di controllo.

Infine indicare schedulazioni automatiche di altri prodotti sul server (es: Oracle, SQL Server,etc.)]



7. Procedure di Start e Stop dei Prodotti

[Per questo paragrafo è prevista una strutturazione in sottoparagrafi; tanti quante sono le procedure di start e stop di prodotto da poter attivare sul server.]

7.1 Procedura di Start/Stop (export) del DB e Listener

[In questo paragrafo occorre identificare e descrivere la/e procedura/e da attivare per eseguire i servizi di start e stop (export) e, per ognuna di esse, definire in modo chiaro la sequenza di operazioni da realizzare per portare a termine il servizio.

Es:

Procedura di start del database Oracle e del Listener

Sebbene il database ed il listener vengano attivati/disattivati automaticamente allo startup/shutdown dei server, sono nel seguito riportati nel dettaglio i comandi effettuati per attivare/disattivare le componenti di cui sopra.

Entrare come utente oracle

```
su - oracle
```

Verificare che la variabile di ambiente ORACLE_SID sia impostata con il nome dell'istanza che si vuole gestire. Per effettuare questo controllo digitare:

```
env
```

Se la variabile di ambiente ORACLE_SID non si riferisce all'istanza che si vuole gestire occorre definirla nel seguente modo:

```
ORACLE_SID=nome istanza
```

```
export ORACLE_SID
```

```
env
```

Per far partire il database Oracle si deve attivare il componente Server Manager da riga comando Unix

```
svrmgrl
```

ed eseguire

```
SVRMGRL> connect internal
```

```
SVRMGRL> startup
```

```
SVRMGRL> exit
```

Per far partire il listener si deve attivare il componente listener controller da riga di comando Unix:

```
lsnrctl
```

ed eseguire:

```
LSNRCTL> start
```

```
LSNRCTL> exit
```



Per eseguire l'export dare il seguente comando:

```
exp system/manager file=nome del file owner=nome utente ignore=y log=nome del file di log.]
```

7.2 Procedura di Start/Stop di <Nome Prodotto>

[Identificare e descrivere la/e procedura/e da attivare per eseguire i servizi di start e stop; definire la sequenza di operazioni da eseguire per portare a termine il servizio. Fare riferimento all'esempio del paragrafo precedente.]



8. Servizio di rete

[Inserire la descrizione di eventuali schede di rete o di rotte definite sul server (in ambiente Unix il risultato del comando netstat-r).]



9. Legami con Altri Server

[Indicare in tabella per ogni applicazione su quali server risiedono gli ambienti.]

Applicazione	Ambiente di esercizio	Ambiente di collaudo	Ambiente di manutenzione	Ambiente di sviluppo



10. Gestione Messaggi di Errore

[Questo paragrafo, opportunamente suddiviso in sottoparagrafi, conterrà i messaggi di errore di ciascun prodotto presente sul server, nonché le procedure da attivare o le strutture a cui comunicare gli errori al fine risolvere il problema.]

10.1 Messaggi di Errore di <Nome Prodotto>

[Elencare gli errori che si possono verificare nel funzionamento del prodotto e illustrare le attività da intraprendere per dare soluzione al problema. Se necessario inserire anche layout di pannelli di ausilio o opportuni riferimenti ai manuali dei prodotti.]