



REGIONE BASILICATA
UFFICIO AMMINISTRAZIONE
DIGITALE.

Manuale di Gestione Applicativo "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	Paragrafi modificati
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
2. Caratteristiche Tecniche dell'Applicazione.....	4
2.1 Ambiente Distribuito: Caratteristiche HW.....	4
2.1.1 Caratteristiche Hardware dei Server.....	4
2.1.2 Caratteristiche Hardware dei Client	4
2.2 Ambiente Distribuito: Caratteristiche SW	5
2.2.1 Configurazione Software dei Server.....	5
2.2.2 Configurazione Software dei Client	5
2.3 Guida all'Installazione	5
3. Aspetti di Rilievo dell'Applicazione	6
3.1 Servizi Generali.....	6
3.2 Servizi Batch o ETL.....	6
3.3 Base Dati.....	7
3.4 Utenze.....	7
3.5 Stampe o Report Predefiniti	8
3.6 Servizio di Rete	8
3.7 Legami con Altre Applicazioni	8
3.8 Sistema di Interrogazione, Analisi, Reporting	8
4. Configuration Management	9
5. Gestione dei Messaggi d'Errore	10
6. Help-Desk e Problem Management	11
7. Allegati	12



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

[Obiettivo del presente manuale è quello di fornire i requisiti tecnici ed applicativi per l'installazione e successiva gestione in esercizio dell'applicazione. La compilazione di questo manuale è di pertinenza del gruppo di sviluppo del progetto.]

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.]



2. Caratteristiche Tecniche dell'Applicazione

[Questo paragrafo contiene le caratteristiche tecniche dell'applicazione e fa riferimento alla specifica soluzione tecnologica adottata. Vi deve essere descritto il tipo di applicazione realizzata, ad esempio client/server, data warehouse, etc., e deve essere riportato un diagramma che visualizzi il contesto e l'architettura del sistema. In particolare sarebbe utile evidenziare nel diagramma informazioni quali:

- basi dati
- postazioni utente e loro distribuzione
- flussi informativi da e verso altri sistemi
- presenza di firewall e particolari vincoli di sicurezza esistenti

Nel caso di progetti data warehouse evidenziare i flussi di caricamento dati]

2.1 Ambiente Distribuito: Caratteristiche HW

[Inserire titolo, ubicazione e link o path di riferimento dei manuali di gestione dei server sui quali l'applicazione risiede.]

2.1.1 Caratteristiche Hardware dei Server

[Riportare nella prima sezione della scheda dell'allegato A le informazioni richieste facendo attenzione a differenziarle per i diversi ambienti del progetto: sviluppo, collaudo, esercizio, manutenzione.]

2.1.2 Caratteristiche Hardware dei Client

[Indicare le caratteristiche hardware delle postazioni di lavoro da cui poter accedere all'applicazione.

Indicare anche ulteriori componenti hardware da prevedere:

- periferiche utilizzate (es: stampanti condivise)
- componenti dedicate alla sicurezza (es: smart card)
- componenti di rete (es: schede di rete)]



2.2 Ambiente Distribuito: Caratteristiche SW

2.2.1 Configurazione Software dei Server

[Riportare nella sezione “Prodotti SW” della scheda dell’allegato A tutti i prodotti che devono essere presenti sui server per garantire il corretto funzionamento del progetto in esercizio.]

2.2.2 Configurazione Software dei Client

[Indicare le caratteristiche software in termini di prodotti e loro release, delle postazioni client da cui deve essere garantito l’accesso e il corretto funzionamento dell’applicazione. Indicare, inoltre, eventuali incompatibilità con altri prodotti e/o applicazioni.]

2.3 Guida all’Installazione

[Questo paragrafo deve essere redatto solo se non è stato predisposto uno specifico manuale di installazione. Se questo è il caso, descrivere i passi da eseguire per installare l’applicazione, fornire i layout di eventuali pannelli da impostare con la descrizione dei parametri da inserire. Indicare eventuali:

- verifiche propedeutiche l’installazione, se non già predisposte ad essere verificate e visualizzate dalla stessa in automatico
- i livelli di autorizzazione necessari per effettuare l’installazione
- possibili effetti prodotti dalla corretta conclusione della procedura di installazione
- procedure di caricamento della base informativa

Nel caso in cui, invece, esista un manuale di installazione è sufficiente riportare i riferimenti allo specifico manuale.

E’ consigliato, al fine di permettere una migliore comprensione degli errori verificatisi durante l’installazione, fare un puntamento al capitolo Gestione dei Messaggi di Errore.]



3. Aspetti di Rilievo dell'Applicazione

[Descrivere gli oggetti di software applicativo realizzati.

Gli elementi da riportare sono:

- numero, tipologia e dimensioni delle strutture dati
- numero, tipologia e dimensioni di programmi, moduli e oggetti rilasciati
- pannelli predisposti ad hoc per la gestione dell'applicazione, se presenti
- numero e tipologia di programmi, job e procedure batch ad elaborazione differita.]

3.1 Servizi Generali

[Compilare le sezioni della scheda dell'allegato A relative a

- procedure di backup (la compilazione è a carico della gestione tecnica)
- processi di monitoraggio (la compilazione è a carico della gestione tecnica)
- eventuale URL del progetto.

Di competenza delle strutture applicative di conduzione ed assistenza, è invece la descrizione testuale di tutte le attività necessarie alla gestione di progetti in esercizio quali:

- procedure di chiusura e riavvio dell'applicazione
- procedure di restart e recovery dei servizi applicativi
- procedure di backup applicativo e backup sui dati, se realizzate da funzionalità interne alla procedura e di pertinenza dei gruppi applicativi
- processi di monitoraggio
- procedure per la definizione delle utenze

Per attività critiche indicare eventuali specifici livelli di servizio, se differenti da quelli erogati con modalità standard.]

3.2 Servizi Batch o ETL

[In questo paragrafo saranno descritte le procedure batch o i servizi ETL previsti dall'applicazione. Riportare:

- elenchi di job batch o ETL presenti e descrivere le funzionalità realizzate
- diagrammi di flusso o code di schedulazione con indicazioni di vincoli, priorità e time depended



- vincoli fisici e/o logici con altre procedure , job, programmi o risorse del sistema
- procedure di backup, restore, restart o recovery da attivare
- procedure di svecchiamento o storicizzazione dei dati
- periodicità da rispettare nella schedulazione
- interpretazione della messaggistica emessa dai job
- listing dei Job e report di ETL

Nel caso di servizi batch ETL è necessario un ulteriore livello di dettaglio nel quale bisogna specificare l'elenco delle sessioni presenti in ciascun batch ETL, i mapping ETL per ciascun batch, e le modalità di ripristino a fronte di fine anomala di una sessione ETL.

Queste informazioni possono essere ottenute anche utilizzando specifici prodotti; se questo è il caso, basterà allegare al documento i report così originati .]

3.3 Base Dati

[In questo paragrafo devono essere descritti i dati coinvolti nel progetto. Fornire l'elenco di tutte le tabelle o archivi del progetto, la relativa dimensione, la periodicità di caricamento ed eventuali informazioni aggiuntive.

Compilare la sezione Data Base della scheda dell'allegato A. Se l'RBDMS è Oracle, in una tabella di supporto riportare anche i diversi tablespaces, la loro dimensione, il loro contenuto e lo specifico mount point o file system.

Per progetti di DW descrivere i mapping ETL, ordinati secondo i batch di caricamento ETL per specifica area e distinti in:

- mapping Base Dati sorgente - tabelle di Staging Area
- mapping Staging Area - EDW
- mapping tabelle EDW - Data Mart

Per questi mapping, descrivere, per ogni tabella target, cosa è oggetto di caricamento.

Descrivere anche eventuali funzioni generalizzate sui dati, quali operazioni di shutdown, startup, export di DB, se di importanza per la gestione ordinaria dell'applicazione e attribuite ad utenti applicative.

3.4 Utente

[Riportare eventuali definizioni di utenti, aggiuntive rispetto a quelle già inserite sui dati, richieste dall'applicazione.]



3.5 Stampe o Report Predefiniti

[Il paragrafo va redatto solo se l'applicazione produce stampe o report. Le informazioni che possono considerarsi di interesse sono i riferimenti a tali stampe o report, il loro peso o correlazione con altri progetti, l'elenco degli utenti ai quali distribuirle e le modalità di distribuzione.]

3.6 Servizio di Rete

[Elaborare solo in relazione a progetti che utilizzano la rete (es. applicazioni in Internet).

Descrivere particolari definizioni da effettuare ed attività di tuning richieste dall'applicazione, sui livelli di servizio attesi dai trasferimenti o dalla trasmissione via rete. Es.: tratte di collegamento particolari, modalità esecutive di tuning particolari, gestione di nuovi componenti etc.

Se il progetto include un sistema di software distribution, riportare modalità e procedure di distribuzione.]

3.7 Legami con Altre Applicazioni

[Indicare eventuali legami logici con altre applicazioni.

In particolare riferire relativamente a:

- legami tra applicazioni: dettagliare le modalità di scambio dati con applicazioni esterne
- pacchetti applicativi: indicare eventuali incompatibilità derivanti dalla coresidenza sulla macchina di pacchetti estranei all'applicazione.]

3.8 Sistema di Interrogazione, Analisi, Reporting

[Ad esclusivo utilizzo progetti Data Warehouse.

Elencare e descrivere gli universi tematici afferenti ai data mart.

Descrivere le modalità generali che consentono, utilizzando il prodotto di interfaccia, di fare interrogazione, analisi e reporting.]



4. Configuration Management

[Lo scenario che prevede la compilazione di questo capitolo è quello relativo ad un ambiente nel quale è presente ed utilizzato uno strumento di Configuration Management(di seguito riferito come C.M.). In tal caso dettagliare parametrizzazioni o dati specifici da inserire nel C.M. al fine di configurare correttamente l'applicazione. Le informazioni di rilievo da inserire a seguire sono:

- Mappatura degli ambienti server fisici dell'applicazione e rispettivi stati logici previsti dal C.M.. Organizzare queste informazioni in forma tabellare.
- Struttura di file management: tipizzare i files usati dall'applicazione e la rispettiva organizzazione in directories sulla macchina di produzione e sulle altre macchine se appartenenti a strutture diverse da quella di produzione
- Definire la struttura di directories per il repository del prodotto di C.M. se diversa da quella dell'applicazione definita nel punto precedente
- File di parametri per le shell di trasferimento. Allegare al manuale l'output di tale file
- Riportare il riferimento al documento di analisi generale sulle shell di trasferimento
- Elencare le directories utilizzate sul server del C.M. per il supporto al trasferimento
- Listare gli utenti che accedono al C.M.
- Listare gli indirizzi di posta a cui far pervenire i messaggi prodotti dal C.M.]



5. Gestione dei Messaggi d'Errore

[Le fonti dei messaggi di errore sono o errori che si verificano durante l'installazione o errori che si verificano durante l'ordinario utilizzo dell'applicazione.

In questo capitolo saranno considerati tutti i messaggi di errore, sarà attribuito ad ognuno un codice che sarà usato per produrne un elenco ordinato.

A ciascun errore ritenuto significativo associare, organizzando le informazioni in modo tabellare:

- Codice e testo di messaggio
- Possibile causa che ha generato l'errore
- Operazioni da eseguire per il ripristino del sistema
- Il personale di supporto da contattare in caso di persistenza dell'errore

Codice	Testo	Causa dell'Errore	Operazioni di Ripristino	Persone/Gruppi di Supporto
<Codice dell'errore>	<Messaggio associato all'errore>	<Evento/i scatenante/i l'errore>	<Operazioni atte ad eliminare la condizione di errore>	<Nominativo/Tel./E-mail del personale di supporto da contattare>

Per progetti che prevedono la scrittura di file di log, descrivere le modalità di accesso e consultazione dei log di errore.]



6. Help-Desk e Problem Management

[Fornire indicazioni sui riferimenti utili a garantire il servizio di help desk , quali numero verde e modalità di utilizzo del servizio.]



7. Allegati

[Allegato A: Scheda Applicativa

Applicazione: <Nome dell'Applicazione>				
Server				
Indirizzo IP				
Ambiente	Collaudo	Esercizio	Esercizio	Coll./Manut
Monitoraggio Server	H24			
Orario del servizio di gestione	Giorni e ore in cui il servizio è fornito			
Asset	Numero di asset			
Sede/Locazione (Server)	Località - Dipartimento - Stanza			
Prodotti SW				
<Server> : <Nome e Versione Prodotti SW>		<Server> : <Nome e Versione Prodotti SW>		
Backup				
Applicativo		Dati		
<Server> : <Directory Applicativa da Salvare> <Frequenza>		<Server> : <Directory Applicativa da Salvare> <Frequenza>		
Monitoraggio				
<Server> : <Processo Applicativo da Monitorare>		<Server> : <Processo Applicativo da Monitorare>		
Data Base				
<Server>	<Istanza DB>	<Utenti DB>		
URL dell'Applicazione				
<Indicare l'URL utilizzata per collegarsi all'applicazione in oggetto tramite Internet>				
Referenti dell'Applicazione				
Nome Cognome		Tel./Cell		
E-mail				
Nome Cognome		Tel./Cell		
E-mail				
Allegati				
Manuale di Gestione Applicativa		SI		NO

]