


Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione n°: <revisione doc>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0		Status: <Bozza/Approvato>


Agenzia delle Entrate – Riscossione

Manuale di Esercizio e Installazione

<nome servizio> - versione <versione applicativo>

Servizi di sviluppo e manutenzione software ed assistenza specialistica Lotto<id lotto>

IDENTIFICATIVO DOCUMENTO: AER-<id sfera>-ME-<sigla progetto>-<versione applicativo>
v<revisione doc>

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione n°: <revisione doc>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0		Status: <Bozza/Approvato>

Sommario

1	Revisioni del documento	4
2	Introduzione	5
3	Manuale di esercizio	5
3.1	Descrizione del sistema	5
3.2	Avvio e di stop del sistema	5
3.3	Monitoring del sistema	5
3.4	Configurazione del sistema	6
3.5	Gestione del sistema	6
3.6	Log di sistema	6
3.7	Manutenzione operativa del sistema	6
3.8	Segnalazioni di errore	6
4	Manuale di installazione.....	6
4.1	Overview del sistema	6
4.2	Inizializzazione base dati.....	6
4.3	Manutenzione dei dati	7
4.4	Software di base.....	7
4.5	Software applicativo.....	7
4.6	Componenti per l'erogazione del servizio	7
4.7	Segnalazioni di errore	7
5	Procedura operativa	7
5.1	Modello di funzionamento del servizio.....	7
5.2	Organizzazione e norme.....	8
5.3	Customer service.....	8
5.4	Monitoraggio e reporting	8
6	Allegati	8

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione
Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>



Codice Progetto: <cod. progetto>

Tipo Documento: Registrazione

Revisione n°: <revisione doc>

Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0

Status: <Bozza/Approvato>

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione
Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>



Codice Progetto: <cod. progetto>

Tipo Documento: Registrazione

Revisione n°: <revisione doc>

Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0

Status: <Bozza/Approvato>

1 Revisioni del documento

Redatto da (nome e cognome)(*)	Verificato da	Data verifica (**)	Approvato da	Data approvazione (**)


(*) non è possibile indicare nomi generici
(GdL, partecipanti riunione, ecc.)

(**) alla data indicata deve corrispondere un riscontro non
dato a voce (mail o verbale di riunione)

Revisione (+)	Data	Commenti

(+) seguire le regole di nomenclatura di cui alle Linee Guida CRZ 11

N.B. Quando il documento diventa definitivo (passa da provvisorio a "final") deve esserci l'accettazione di tutti gli interessati (ciascuno per la propria parte di competenza) e tale accettazione deve essere riscontrabile (mail o verbale di riunione)

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione n°: <revisione doc>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0		Status: <Bozza/Approvato>

2 Introduzione

Scopo del documento, documenti di riferimento, acronimi e definizioni, organizzazione del documento.

Descrive la struttura e il contenuto del Manuale di esercizio, del Manuale di installazione e della Procedura operativa che devono essere redatti a uso del personale tecnico e del personale incaricato della conduzione operativa del sistema/servizio realizzato.

Nella tabella di seguito si riporta l'elenco delle abbreviazioni, acronimi e definizioni utilizzati nei paragrafi seguenti.

Termine	Descrizione

3 Manuale di esercizio

3.1 Descrizione del sistema

Inserire un diagramma di contesto che presenti le componenti funzionali del sistema/servizio. Inserire, inoltre, uno schema dettagliato dell'architettura tecnologica e applicativa su cui esso si basa (hardware, software di base, software applicativo, componenti non funzionali e componenti del modello di erogazione).


3.2 Avvio e di stop del sistema

Definire le operazioni da eseguire per avviare il servizio. È necessario indicare, per ogni componente i dettagli per lo start delle funzionalità e l'ordine di avvio.

Definire le operazioni da eseguire per fermare il servizio. È necessario indicare, per ogni componente i dettagli per lo stop delle funzionalità e l'ordine di stop.

3.3 Monitoring del sistema

Illustrare le funzionalità di monitoring delle componenti applicative, attraverso l'esecuzione di comandi e/o procedure che permettano la verifica dello stato dei processi (active, inactive, ecc.) e delle prestazioni delle singole componenti

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione n°: <revisione doc>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0		Status: <Bozza/Approvato>

(statistiche).

3.4 Configurazione del sistema

Illustrare la configurazione e le funzionalità di modifica della configurazione delle componenti dell'architettura tecnologica, attraverso l'esecuzione di comandi, procedure, accessi a console di amministrazione, ecc.

3.5 Gestione del sistema

Definire le modalità di utilizzo di tutte le funzionalità per la gestione e l'amministrazione del sistema (es: procedure di svecchiamento dati, scheduling di task di monitoraggio, rotate di log, GUI di amministrazione, ecc.).

3.6 Log di sistema

Fornire le anagrafiche dei log prodotti dalle varie componenti. Per ciascun log si devono fornire tutte le informazioni per il reperimento dei dati (posizionamento su file system), la configurazione (setting di parametri per il livello di profondità di tracciamento), le politiche di archiviazione, ecc..

3.7 Manutenzione operativa del sistema

Illustrare le politiche di manutenzione operativa per le varie componenti (es: pulizia del file system, della base dati, migrazioni di datafile e rawfile, gestione del partizionamento, allocazione/deallocazione di storage, ecc.).

3.8 Segnalazioni di errore

Elencare tutte possibili segnalazioni di errore durante l'utilizzo del sistema e fornire le corrispondenti istruzioni relative al ripristino delle attività.


4 Manuale di installazione

4.1 Overview del sistema

Raffigurare la struttura del sistema, il flusso completo e tutti i moduli componenti mediante grafici e diagrammi.

4.2 Inizializzazione base dati

Descrivere dettagliatamente la base dati utilizzata, fornire i tracciati record

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>		
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione n°: <revisione doc>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0		Status: <Bozza/Approvato>

coinvolti. Fornire la procedura di installazione (kit di installazione; regole di sequenza e correlazione; prerequisiti per l'installazione; installazione; configurazioni; verifica di installazione; procedura di ripristino).

4.3 Manutenzione dei dati

Fornire la descrizione delle procedure periodiche di copia e manutenzione dei dati (backup e creazione degli archivi storici).

4.4 Software di base

Fornire la descrizione dei componenti di software di base necessari e della relativa procedura di installazione (configurazione, prerequisiti di installazione, installazione, verifica e test, eventuali procedure di ripristino).

4.5 Software applicativo

Fornire la descrizione dei componenti applicativi del sistema/servizio e della relativa procedura di installazione (configurazione, prerequisiti di installazione, eventuali regole di sequenza e correlazione, installazione, verifica e test, eventuali procedure di ripristino).

4.6 Componenti per l'erogazione del servizio

Fornire la descrizione e configurazione di tutti gli ulteriori elementi necessari all'erogazione del servizio (customer service e knowledge base, moduli formativi e di assistenza online, ecc.) e le relative procedure di installazione e attivazione.

4.7 Segnalazioni di errore



Elencare tutte possibili segnalazioni di errore durante l'installazione del sistema e fornire le corrispondenti istruzioni relative al ripristino delle attività.

5 Procedura operativa

5.1 Modello di funzionamento del servizio

Descrivere il modello completo di erogazione del servizio illustrando con grafici e diagrammi lo schema di processo su cui “opera” il servizio (fasi e attori coinvolti).

Descrivere le modalità d'uso del servizio, i livelli di servizio adottati e gli eventuali interventi di qualità richiesti.

Titolo Documento: Manuale di Esercizio e Installazione Servizio: <nome servizio> - versione <versione applicativo>		  discossione Agenzia Entrate
Codice Progetto: <cod. progetto>	Tipo Documento: Registrazione	Revisione n°: <revisione doc>
Codice Documento e versione template: MR CRZ 11 – v3.0		Status: <Bozza/Approvato>

5.2 Organizzazione e norme

Fornire la descrizione delle norme su cui si basa il servizio e le eventuali regole organizzative aziendali per l'erogazione del servizio e per la relativa evoluzione e personalizzazione.

5.3 Customer service

Fornire la definizione e descrizione delle attività di customer service (regole di ingaggio, di smistamento, di risposta, di chiusura).

5.4 Monitoraggio e reporting

Fornire la descrizione di tutte le attività di monitoraggio e di reporting associate al modello di erogazione del servizio.

6 Allegati

[1] xxx