|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **manual dE operação e PRODUÇÃO** | |
|  | |
| **RAID FMS** | |
|  | |
|  | |
| **Documento:** | OMN\_BRA16POI03900\_P\_002\_PRJ25351\_MOP\_RAID\_FMS\_22012018.docx |
| **Versão:** | 1.02 |
| **Data:** | 22/01/2018 |
| **Autor:** | André Jacomino/Célio Vieira (WeDo) |
| **Aprovação:** | Marcelo Ferreira (DIEO/Oi) |
|  |  |
|  |  |
|  | |
|  | |
| **Atenção!** As informações contidas neste documento são de propriedade da **Oi** e não é permitido copiar, distribuir ou tornar público sem a prévia autorização por escrito do seu proprietário. | |

|  |
| --- |
| **Histórico das Revisões** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 04/01/2018 | 1.00 | Versão Inicial do documento | Pedro Espíndola  André Jacomino |
| 22/01/2018 | 1.01 | Atualização após revisão com Operações/TI-Oi | André Jacomino/Celio Vieira (WeDo) |
|  |  |  |  |

**Índice**

[1. Visão geral do Sistema 1](#_Toc504404128)

[1.1 Nome e alias da Aplicação. 1](#_Toc504404129)

[1.2 Objetivo da Aplicação 1](#_Toc504404130)

[1.3 Impacto no Negócio 1](#_Toc504404131)

[1.4 Módulos da Aplicação 1](#_Toc504404132)

[1.5 Descrição do funcionamento da Aplicação e/ou Módulos 1](#_Toc504404133)

[1.6 Centro de Solução responsável 2](#_Toc504404134)

[1.7 Departamento responsável pela área usuária 2](#_Toc504404135)

[1.8 Repositório de documentação de demandas (Visão da Solução, especificação técnica, etc) 2](#_Toc504404136)

[1.9 Matriz RACI de responsabilidades sobre o sistema 2](#_Toc504404137)

[2. Informações do Ambiente 2](#_Toc504404138)

[2.1 Desenho do modelo físico do ambiente (topologia) 2](#_Toc504404139)

[2.2 Sistemas que se comunicam com a Aplicação 3](#_Toc504404140)

[2.3 Diagrama de integrações com demais sistemas 3](#_Toc504404141)

[2.4 Detalhamento da arquitetura 3](#_Toc504404142)

[2.4.1 Homologação 4](#_Toc504404143)

[2.4.2 Produção 4](#_Toc504404144)

[2.4.3 Mapeamento das Integrações 6](#_Toc504404145)

[2.5 Dados sobre balanceamento e redundâncias. 6](#_Toc504404146)

[2.6 Estrutura geral de diretórios do sistema 6](#_Toc504404147)

[2.7 Controle de log/auditoria do sistema 6](#_Toc504404148)

[2.7.1 Estrutura das informações logadas 7](#_Toc504404149)

[2.7.2 Política de retenção/expurgo de log 8](#_Toc504404150)

[2.7.3 Procedimento de análise de log 9](#_Toc504404151)

[2.8 Arquivos temporários do sistema 9](#_Toc504404152)

[2.9 Componentes necessários à aplicação (programas terceiros e DLL’s) 9](#_Toc504404153)

[2.10 Instalação do ambiente 9](#_Toc504404154)

[2.11 Configuração / Parametrização do Ambiente 9](#_Toc504404155)

[2.12 Mecanismos de autenticação (Identidade Digital) 9](#_Toc504404156)

[2.12.1 Repositório de Identidade 9](#_Toc504404157)

[2.12.2 Access Manager 9](#_Toc504404158)

[2.12.3 Tecnologias Legadas 9](#_Toc504404159)

[3. Operação de Sistemas 9](#_Toc504404160)

[3.1 Janela de Manutenção do Ambiente 10](#_Toc504404161)

[3.2 Regime de Operação (suporte) 10](#_Toc504404162)

[3.3 Procedimento Operacional Padrão (POP) 10](#_Toc504404163)

[3.3.1 Procedimento de paralização do ambiente. 10](#_Toc504404164)

[3.3.2 Procedimento de inicialização do ambiente. 10](#_Toc504404165)

[3.3.3 Procedimento de retomada (restart) / reprocessamento do ambiente 10](#_Toc504404166)

[3.3.4 Procedimento de Deploy / Implantação / Atualização de versão da Aplicação 10](#_Toc504404167)

[3.3.5 Procedimento de verificação de disponibilidade do ambiente 10](#_Toc504404168)

[3.3.6 Procedimento de *healthcheck* do ambiente 11](#_Toc504404169)

[3.4 Procedimento de Troubleshooting de 1º e 2º Nível 11](#_Toc504404170)

[3.4.1 1º Nível de atendimento do incidente 11](#_Toc504404171)

[3.4.2 2º nível de atendimento do incidente 11](#_Toc504404172)

[4. Processos de Produção Batch 11](#_Toc504404173)

[4.1 Runbook de Produção 11](#_Toc504404174)

[5. Monitoração 11](#_Toc504404175)

[5.1 Monitoração de Sistema Operacional 11](#_Toc504404176)

[5.2 Monitoração de Jobs de Produção 11](#_Toc504404177)

[5.3 Monitoração de Aplicações (Robots) 11](#_Toc504404178)

[5.4 Monitoração de Banco de Dados 11](#_Toc504404179)

[5.5 Monitoração de Interfaces 11](#_Toc504404180)

[5.6 Monitoração de Elementos de Rede 11](#_Toc504404181)

[5.7 Monitoração de Serviço 12](#_Toc504404182)

[5.7.1 Especificação de Monitoramento de Serviço 12](#_Toc504404183)

[6. Backup 12](#_Toc504404184)

[6.1 Backup Padrão 12](#_Toc504404185)

[6.2 Backup de Negócio 12](#_Toc504404186)

[7. Notas 12](#_Toc504404187)

[A. Apêndices 12](#_Toc504404188)

# Visão geral do Sistema

## Nome e alias da Aplicação.

RAID FMS – Fraud Management System

## Objetivo da Aplicação

O RAID FMS irá abranger vários cenários de fraude.

Os dados que alimentam o sistema serão disponibilizados e processados ao longo de diferentes fases, de forma a detectar possíveis comportamentos fraudulentos.

O resultado final dos dados calculados são então repassados para o Case Management onde os analistas de fraude podem analisar cada caso e dar o parecer final.

## Impacto no Negócio

Vendas

Pós - Vendas

Ciclo da Receita

## Módulos da Aplicação

N/A

## Descrição do funcionamento da Aplicação e/ou Módulos

O RAID FMS funciona a partir de fluxos e motores para detecção de fraude que aplicam as regras de negócio sobre os dados de origem.

As funcionalidades principais do RAID são:

* **Fluxos de carga**: Responsáveis por carregar os arquivos para as tabelas.
* **Fluxos de controle**: Responáveis por iniciar os fluxos de carga e controlar sua execução.
* **Macros:** Fluxos genéricos que aplicam transformações e cálculos sobre os dados.
* **Whitelist:** Uma lista do RAID que contém as informações que serão considerados para aprovação direta da proposta.
* **Greylist:** Uma lista do RAID contendo as informações que deverão ser considerados para a derivação da proposta.
* **Blacklist:** Uma lista do RAID que contém a informações que deverão consideradas para a negação da proposta.
* **Portal e relatórios:** O portal é a interface gráfica do RAID, onde são realizadas todas as operações do usuário. E no Portal que o Front-End de tratamento de casos pode ser acessado.
* **Front-end de tratamento de casos (Case Management)**: Parte especial do portal onde um analista de fraude tem acesso aos status do caso e pode analisar, escrever comentários e dar um parecer final sobre o caso.

## Centro de Solução responsável

Ger Faturamento Convergente / Ger Soluções Faturamento

## Departamento responsável pela área usuária

Gerência de RA e prevenção a Fraude

## Repositório de documentação de demandas (Visão da Solução, especificação técnica, etc)

Em definição projeto.

## Matriz RACI de responsabilidades sobre o sistema

***R - Responsável (Executor) / A - Dono do Processo / C - Consultado / I - Informado / S/A – Sem atribuição***

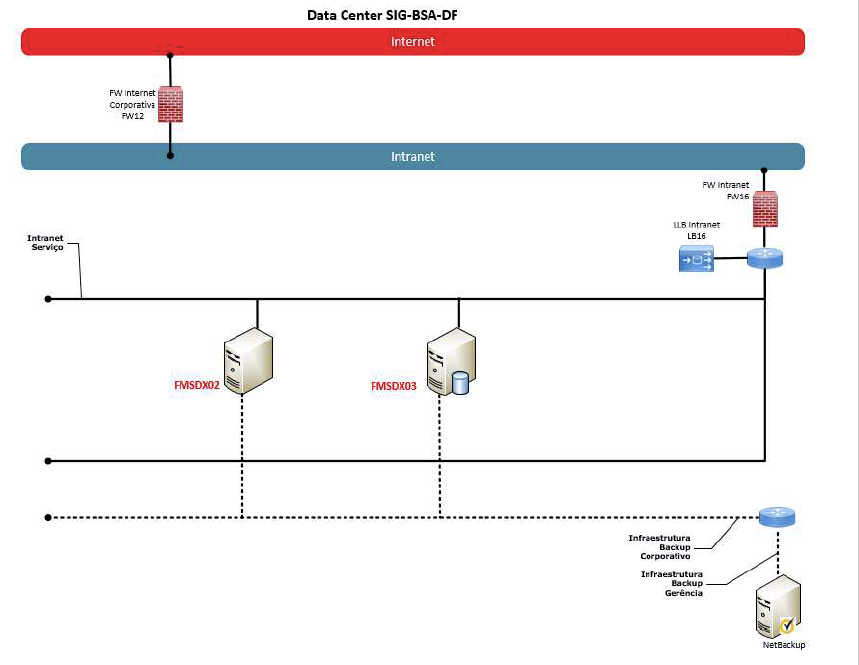
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Atividades | Responsável | | |
| WeDo | Oi TI | Oi Negócio |
| Automação das integrações do RAID FMS | I | R - A | I |
| Geração de documento para execução, configuração e tratamento dos jobs | R - A | C - I | I |
| Implantação do Pacote em ambiente de Produção | C - I | R - A | I |
| Disponibilização dos Manuais de Operação e de Usuário do RAID | R - A | I | I |
| Operação assistida | R | C - A | R - A |
| Abertura / Fechamento de chamados com ocorrências em produção | C - I | C - I | R - A |
| Correção de bugs | R - A | C - I | C - I |
| Geração de Pacote com correção de bugs e Plano de Implantação / Rollback | R - A | C - I | S/A |
| Implantação do Pacote de correção em ambiente de Produção | C - I | R - A | I |

# Informações do Ambiente

Na onda 2 do projeto, a arquitetura do FMS será composta por dois servidores: FMSDX02 (aplicação) e FMSDX03 (base de dados).

Os arquivos de dados devem ser disponibilizados no servidor de aplicação, onde serão processados e carregados para a base de dados através de fluxos específicos do FMS.

## Desenho do modelo físico do ambiente (topologia)

**

## Sistemas que se comunicam com a Aplicação

Nesta primeira onda do projeto, não haverá comunicação com nenhum outro sistema. Todas as informações serão disponibilizadas e mantidas apenas no servidor do FMS.

## Diagrama de integrações com demais sistemas

Na onda 2 do projeto não haverá comunicação com nenhum outro sistema. Todas as informações serão disponibilizadas e mantidas apenas no servidor do FMS.

## Detalhamento da arquitetura

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Camada Apresentação | Servidor(es) | FMSDX02 |
| Tipo: | ( )Web Proxy  (X) Frontend HTTP |
| IP (Externo / virtual) / Porta | 10.58.47.220 / 8080 |
| S.O. / versão | Red Hat Enterprise Linux Server 7.4 |
| Computer Clustering | ( ) Balanceamento ( ) Cluster S.O. |
| Nome e versão da Plataforma |  |
| URL console (caso exista) |  |
| Pasta física | /apps/raidfms/servers/portal |
| URL | http://10.58.47.220:8080 |
| Método Healthcheck | ( ) HTTP Get  ( ) TCP  ( ) Ping |
| Camada de Aplicação | Servidor(es) | FMSDX02 |
| Tipo: | ( )Aplicação Web  ( ) Batch ( ) Back Office  ( ) Webservice (X) Servidorproprietário |
| IP (Externo / virtual) / Porta | 10.58.47.220 |
| S.O. / versão |  |
| Computer Clustering | ( ) Balanceamento ( ) Cluster S.O. |
| Utiliza sessão?/Tem replicação? |  |
| Nome e versão da Plataforma |  |
| Linguagem desenvolvimento | Java |
| URL console (caso exista) |  |
| Pasta física | /apps/raidfms/servers/raidfms |
| URL |  |
| Método Healthcheck | ( ) HTTP Get  ( ) TCP  ( ) Ping |
| Camada de Banco de Dados | Servidor(es) | FMSDX03 |
| DB Server (nome/versão) | Oracle 12C |
| Nome banco de dados | RAIDDEV |
| String de conexão | (DESCRIPTION = (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = raiddev-d1)(PORT = 1550)) (CONNECT\_DATA = (SERVICE\_NAME = raiddev))) |
| Forma de acesso | ( ) Client  ( ) ODBC  (X) JDBC ( ) Embedded |
| Usuário para acesso | FMS\_APP / FMS\_ADM / FMS\_DAT |

### Homologação

Na onda 2 do projeto, não haverá servidor de homologação.

### Produção

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Camada Apresentação | Servidor(es) | FMSDX02 |
| Tipo: | ( )Web Proxy  (X) Frontend HTTP |
| IP (Externo / virtual) / Porta | 10.58.47.220 / 8080 |
| S.O. / versão | Red Hat Enterprise Linux Server 7.4 |
| Computer Clustering | ( ) Balanceamento ( ) Cluster S.O. |
| Nome e versão da Plataforma |  |
| URL console (caso exista) |  |
| Pasta física | /apps/raidfms/servers/portal |
| URL | http://10.58.47.220:8080 |
| Método Healthcheck | ( ) HTTP Get  ( ) TCP  ( ) Ping |
| Camada de Aplicação | Servidor(es) | FMSDX02 |
| Tipo: | ( )Aplicação Web  ( ) Batch ( ) Back Office  ( ) Webservice (X) Servidorproprietário |
| IP (Externo / virtual) / Porta | 10.58.47.220 |
| S.O. / versão |  |
| Computer Clustering | ( ) Balanceamento ( ) Cluster S.O. |
| Utiliza sessão?/Tem replicação? |  |
| Nome e versão da Plataforma |  |
| Linguagem desenvolvimento | Java |
| URL console (caso exista) |  |
| Pasta física | /apps/raidfms/servers/raidfms |
| URL |  |
| Método Healthcheck | ( ) HTTP Get  ( ) TCP  ( ) Ping |
| Camada de Banco de Dados | Servidor(es) | FMSDX03 |
| DB Server (nome/versão) | Oracle 12C |
| Nome banco de dados | RAIDDEV |
| String de conexão | (DESCRIPTION = (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = raiddev-d1)(PORT = 1550)) (CONNECT\_DATA = (SERVICE\_NAME = raiddev))) |
| Forma de acesso | ( ) Client  ( ) ODBC  (X) JDBC ( ) Embedded |
| Usuário para acesso | FMS\_APP / FMS\_ADM / FMS\_DAT |

### Mapeamento das Integrações

*As informações em azul são exemplos reais de como a tabela deve ser preenchida e após incluir as informações referentes ao sistemas devem ser excluídas.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ambiente de Origem** | **Ambiente de Destino** | **Serviço** | **Protocolo** | **Comunicação**  **(Síncrono ou Assíncrono)** | **Tipo de Autenticação** |
| *<Barramento SOA>* | *<ClickMobile>* | *<WebService "Criar alocação">* | *<HTTP(SOAP)>* | *<Síncrono>* | *<digest (usuário e senha)>* |
| *<Barramento SOA>* | *<ClickSchedule>* | *<WebService "Gerar OS">* | *<HTTP(SOAP)>* | *<Assíncrono>* | *<Token>* |
|  |  |  |  |  |  |

Na onda 2 do projeto, não haverá integração com nenhum outro sistema.

## Dados sobre balanceamento e redundâncias.

Na onda 2 do projeto não haverá redundância física. Em termos de balanceamento, a solução está dividida em 3 tipos de instâncias de forma a dividir o processamento e evitar sobrecarga. São elas:

* FMS: instância principal do RAID FMS responsável por controle geral dos processos
* FMSLD1: instância responsável por todas as cargas de dados do sistema
* FMSPREV1: instância responsável pela execução do modelo de prevenção à fraude

## Estrutura geral de diretórios do sistema

/apps/raidfms – Diretório principal da aplicação RAID com o módulo FMS instalado

/apps/raidfms/servers/portal – Diretório que contém a instância do portal do FMS

/apps/raidfms/servers/raidfms – Diretório que contém as instâncias do FMS

/apps/data/fms/loading – Diretório geral dos arquivos de entrada que são carregados pelo RAID (está subdividido por cada uma das fontes de dados)

/apps/data/fms/loading – Diretório geral dos arquivos de entrada que são carregados pelo RAID (está subdividido por cada uma das fontes de dados)

/apps/data/fms/loading/31global – Diretório de arquivos 31 Global

/apps/data/fms/loading/bov/unificado – Diretório de arquivos BOV

/apps/data/fms/loading/bpo/bloqueados – Diretório de arquivos BPO

/apps/data/fms/loading/fpd – Diretório de arquivos FPD

/apps/data/fms/loading/jec – Diretório de arquivos JEC

/apps/data/fms/loading/ncoi – Diretório de arquivos NCOI

/apps/data/fms/loading/oivende/cadastro – Diretório de arquivos Oi Vende

/apps/data/fms/loading/serasa/pf – Diretório de arquivos Serasa PF

/apps/data/fms/loading/serasa/pj – Diretório de arquivos Serasa PJ

/apps/data/fms/loading/siaf – Diretório de arquivos SIAF

/apps/data/fms/loading/sinn/crm/cadastro – Diretório de arquivos SINN CRM Cadastro

/apps/data/fms/loading/sinn/crm/pessoa – Diretório de arquivos SINN CRM Pessoa

/apps/data/fms/loading/sinn/vendas\_oitv – Diretório de arquivos SINN Vendas

/apps/data/fms/loading/transact/offline – Diretório de arquivos Transact

## Controle de log/auditoria do sistema

As informações que são guardadas nos logs referem-se principalmente à informações de status e erros que ocorrem nas instâncias do RAID. Incluindo erros e informações de leituras dos fluxos de carga, controle entre outros.

/apps/raidfms/servers/portal/instances/PORTAL/log – Direório de logs da instância do Portal

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMS/log – Diretório com os logs da instância principal do FMS

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMS/log/backup – Diretório de backup dos logs principais FMS

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMSLD1/log – Diretório de logs da instância de carregamento do FMS

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMSLD1/log/backup – Diretório de backups dos logs de carregamento do FMS

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMSPREV1/log – Diretório de logs da instância do motor de prevenção do FMS

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMSPREV1/log/backup – Backup dos logs da instância do motor FMS

### Estrutura das informações logadas

Na onda 2 serão apresentados logs de teste, uma vez que não se tem todos os processos executando em ambiente produtivo.

**Logs de Portal:**

13:20:15.654 [qtp1978952580-72] INFO w.n.s.WebSocketClientContextListner - ==========================================================

13:20:15.654 [qtp1978952580-72] INFO w.n.s.WebSocketClientContextListner - Connected to FMS - FraudCenter

13:20:15.654 [qtp1978952580-72] INFO w.n.s.WebSocketClientContextListner - ==========================================================

13:21:01.085 [http-bio-8090-exec-159] INFO w.n.server.SubscriberTopic - Browser 2257e8e1-9524-4882-9faf-19b2e6811522 closed the connection

13:21:03.625 [http-bio-8090-exec-157] INFO w.n.server.SubscriberTopic - Called onGet

13:21:03.626 [http-bio-8090-exec-157] INFO w.n.server.SubscriberTopic - Browser e0adaddc-7b58-4994-8e7d-def46c5fbdde connected.

13:21:20.665 [http-bio-8090-exec-164] INFO w.n.server.SubscriberTopic - Browser e0adaddc-7b58-4994-8e7d-def46c5fbdde closed the connection

**Logs da instância principal**:

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\* SERVER READY \*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

2017-12-21 08:05:36,121 [ry\_ObjectStorageBase] INFO wedo.jaf.services.object.ObjectStorageBase.[ObjectStorageBase] JAF\_G1000 [] - Starting gathering baseline dependencies ...

2017-12-21 08:05:36,358 [ORE-CLEANUP-Worker-0] INFO wedo.jaf.services.filesystem.provider.WedoFileSystem JAF\_G1000 [] - Test fileSystem: /projects/fmstemplates/env\_full\_addons\_stable/servers/datastore/offnet\_subscribers

2017-12-21 08:05:36,356 [ORE-CLEANUP-Worker-2] INFO wedo.jaf.services.filesystem.provider.WedoFileSystem JAF\_G1000 [] - Test fileSystem: /projects/fmstemplates/env\_full\_addons\_stable/servers/datastore/subscribers

2017-12-21 08:05:36,358 [ORE-CLEANUP-Worker-1] INFO wedo.jaf.services.filesystem.provider.WedoFileSystem JAF\_G1000 [] - Test fileSystem: /projects/fmstemplates/env\_full\_addons\_stable/servers/datastore/roamersin

2017-12-21 08:05:36,677 [ListenerHTTP-118 ] INFO wedo.jaf.services.sessions.SessionBase.[internal@FMS:3331588.50461654546] START\_SESSION [] - Session started .

2017-12-21 16:29:31,044 [ListenerHTTP-5073 ] WARN wedo.jaf.protocols.json.JSONServlet JAF\_G1000 [] - wedo.datamodel.maintainable.exception.MaintainableObjectException: Unable to save the 'RD\_R\_COMMENTS' Maintainable Object: Error executing statement:

INSERT INTO "FMS\_R\_COMMENTS" ("CASE\_ID", "ID", "TELEFONE", "TENTATIVA") VALUES (?, ?, ?, ?)

Binds:

[271557, 839, null, 1]

Reason:

java.sql.BatchUpdateException: ORA-01400: cannot insert NULL into ("FMS\_DAT"."FMS\_R\_COMMENTS"."FALOU")

**Logs de carregamento:**

2017-12-15 16:27:30,243 [LP(722)-P(0)-E(0) ] INFO wedo.datapump.loading.services.LoadingProcessManager.[DATAPUMP.LoadingProcessManager] JAF\_G1000 [] - Terminated partition 0 for process named LP\_LD\_SERASA\_PJ with execution id 722 and flow\_id c89c8831-0b5f-481e-bbed-a6fd0bd89695

Partition expression: N/A

Events: 499,998

Stats: ReadTime=3,741 s,WriteTime=40,024 s,FlowTime=152,227 s,TotalTime=198,876 s

EventsPerHour: 9,050,829

Status: SUCCESS

### Política de retenção/expurgo de log

O período de retenção dos logs é configurável, sendo que nesta primeira onda serão mantidos por 90 dias.

A configuração é feita por instância, nos arquivos:

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMS/config/logger.xml

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMSLD1/config/logger.xml

/apps/raidfms/servers/raidfms/instances/FMSPREV1/config/logger.xml

<appender name="log-file" class="ch.qos.logback.core.rolling.RollingFileAppender">

<file>${logDir}/${InstanceName}.log</file>

<append>true</append>

<filter class="ch.qos.logback.classic.filter.ThresholdFilter">

<level>INFO</level>

</filter>

<rollingPolicy class="ch.qos.logback.core.rolling.TimeBasedRollingPolicy">

<fileNamePattern>${logBackupDir}/${InstanceName}.%d{yyyyMMdd}.%i.log.gz</fileNamePattern>

<maxHistory>360</maxHistory>

<timeBasedFileNamingAndTriggeringPolicy class="ch.qos.logback.core.rolling.SizeAndTimeBasedFNATP">

<maxFileSize>10MB</maxFileSize>

</timeBasedFileNamingAndTriggeringPolicy>

</rollingPolicy>

<encoder>

<pattern>%d{ISO8601} [%-20.20thread{20}] %-5level %logger %X{code} [%X{executionId}] - %m %throwable%n</pattern>

</encoder>

</appender>

### Procedimento de análise de log

Todos os logs do dia atual são mantidos diretamente no diretório de log. Os demais ficam no diretório de backup compactados e divididos por dia.

As mensagens de log são divididas em três categorias: INFO | WARN | ERROR. Deve-se ter especial atenção para as mensagens de categoria ERROR, para que se verifique o problema o mais rápido possível.

## Arquivos temporários do sistema

N/A

## Componentes necessários à aplicação (programas terceiros e DLL’s)

N/A

## Instalação do ambiente

Procedimento de instalação padrão presente no manual de produto (em anexo).

Conforme capítulo 4.

## Configuração / Parametrização do Ambiente

Procedimento de parametrização padrão presente no manual de produto (em anexo).

Além disso, é necessário definir variáveis de ambiente no profile do usuário de SO:

ORACLE\_HOME=/oracle/app/product/12.2.0.1 ; export ORACLE\_HOME

ORACLE\_SID=WPDB ; export ORACLE\_SID

NLS\_LANG="AMERICAN\_AMERICA.AL32UTF8" ; export NLS\_LANG

JAVA\_HOME=/usr/java/jre1.8.0\_151 ; export JAVA\_HOME

PATH=/usr/java/jre1.8.0\_151/bin:$ORACLE\_HOME/bin:$PATH:$HOME/bin

## Mecanismos de autenticação (Identidade Digital)

Na onda 2, a autenticação/gerenciamento de usuários será realizado diretamente no FMS. Pode-se criar grupos, usuários, definir políticas de expiração de senha, resetar senhas e associar usuários a grupos.

### Repositório de Identidade

### Access Manager

### Tecnologias Legadas

# Operação de Sistemas

## Janela de Manutenção do Ambiente

A janela de manutenção deve ser fora de horário comercial, entre 20:00 e 00:00.

## Regime de Operação (suporte)

Operação 8 x 5 (horário comercial)

Plantão para tratamento de incidentes severidades 1 e 2 , 24X7.

Acionamento via CCO em casos de severidade 1 e 2.

## Procedimento Operacional Padrão (POP)

### Procedimento de paralização do ambiente.

Logar no servidor FMSDX02 com usuário raidfms

Ir para diretório /apps/raidfms/bin/

Executar o script: ./stopAll.sh

### Procedimento de inicialização do ambiente.

Logar no servidor FMSDX02 com usuário raidfms

Ir para diretório /apps/raidfms/bin/

Executar o script: ./startAll.sh

### Procedimento de retomada (restart) / reprocessamento do ambiente

Deve-se parar e reiniciar os serviços conforme itens 3.3.1 e 3.3.2

### Procedimento de Deploy / Implantação / Atualização de versão da Aplicação

Procedimento executado sob demanda que consiste em:

1. Parada da aplicação através de procedimento de Stop:

*Ver item 3.3.1*

1. Execução do script migra.sh que se encontrará em diretório previamente determinado, seguindo o padrão /apps/PROJETOS/{STI/GMUD/SIMPROC}/bin:

*[raifms@fmsdx02 ~]$ /apps/PROJETOS/STIXXXXX/bin/migra.sh*

Este script executará as alterações necessárias definidas no projeto, gravando as informações de execução em arquivo de log migra.log, disponível como padrão no diretório /apps/PROJETOS/{STI/GMUD/SIMPROC}/log.

Como padrão de atualização de log, caso ocorra erro será atualizada a informação com “Erro/Falha na execução do procedimento”, e em caso de sucesso será dispobilizada a informação “Procedimento realizado com sucesso”.

Após a conclusão dos procedimentos, necessário “subir” novamente a aplicação através do passo 3.

1. Inicio da aplicação através de procedimento de Start:

*Ver ítem 3.3.2*

### Procedimento de verificação de disponibilidade do ambiente

Logar no servidor FMSDX02 com usuário raidfms

Ir para diretório /apps/raidfms/bin/

Executar o script: ./statusFMS.sh

Instance FMS is running - PID 29944

Instance FMSLD1 is running - PID 30296

Instance FMSPREV1 is running - PID 30648

Instance PORTAL is running - PID 30725

### Procedimento de *healthcheck* do ambiente

Ver 3.3.5.

## Procedimento de Troubleshooting de 1º e 2º Nível

### 1º Nível de atendimento do incidente

Procedimento em definição.

### 2º nível de atendimento do incidente

Procedimento em definição.

# Processos de Produção Batch

Na onda 2 não haverá cadeias externas. A realização das tarefas será realizada pelo próprio scheduler do RAID FMS.

## Runbook de Produção

*Ger. Governança de TI > Processos TI > 07. Templates> 03 - Desenvolvimento > 03 - Implementação>Runbook*

Na onda 2 não haverá cadeias externas. A realização das tarefas será realizada pelo próprio scheduler do RAID FMS.

# Monitoração

## Monitoração de Sistema Operacional

Monitoração padrão Oi.

## Monitoração de Jobs de Produção

Monitoração padrão Oi

## Monitoração de Aplicações (Robots)

Monitoração padrão Oi

## Monitoração de Banco de Dados

Monitoração padrão Oi.

## Monitoração de Interfaces

Monitoração padrão Oi

## Monitoração de Elementos de Rede

Monitoração padrão Oi

## Monitoração de Serviço

Não se aplica para onda 2

### Especificação de Monitoramento de Serviço

*Template Especificação e Solicitação SIM:*([*http://sharepoint2007/tecnologia/0002/gsvas/Modelos%20de%20Documentao/Monitoração/Especificação%20Monitoração%20de%20Serviço\_v07.docx*](http://sharepoint2007/tecnologia/0002/gsvas/Modelos%20de%20Documentao/Monitoração/Especificação%20Monitoração%20de%20Serviço_v07.docx))

# Backup

Nesta primeira onda deverá ser utilizado o padrão Oi.

## Backup Padrão



## Backup de Negócio

N/A – Não se aplica para onda 2

#### Forma do backup

#### Período e retenção

#### Janela do backup

#### Tempo limite de restauração (RTO – Recovery Time Object)

#### Ponto da restauração (RPO – Recovery Point Object)

# Notas

# A. Apêndices