

System Design Document - TecStore

Natale Guadagno, Paolo Patrone

February 18, 2022

Contenuti

1	Introduzione	4
1.1	Scopo del sistema	4
1.2	Obiettivi di design	4
1.2.1	Criteri prestazionali	4
1.2.2	Criteri di affidabilità	5
1.2.3	Criteri di manutenzione	5
1.3	Definizioni, acronimi e abbreviazioni	5
1.4	Panoramica	6
2	Sistema proposto	6
2.1	Panoramica	6
2.2	Controllo degli accessi	7
3	Decomposizione in sottosistemi	8
3.1	Presentation Layer	8
3.2	Application Layer	8
3.3	Mapping Hardware/Software	12
3.3.1	Class Diagram	13
4	Boundary Condition	15
4.1	Avvio del sistema	15
4.2	Spegnimento del sistema	15
4.3	Fallimenti del sistema	15
4.4	Servizi dei sottosistemi	16
4.4.1	GestioneAccount	16
4.4.2	GestioneAssistenza	16
4.4.3	GestioneCarrello	16
4.4.4	GestioneOrdine	16
4.4.5	GestioneVendita	16

Partecipanti

Nome	Matricola
Guadagno Natale	0512106546
Patrone Paolo	0512106153

1 Introduzione

1.1 Scopo del sistema

Il sistema si propone come interfaccia unificata e semplificata per la gestione di una realtà complessa come un e-commerce.

Le interfacce sono quindi pensate per essere di immediata lettura e accessibili anche per chi ha poca dimestichezza con sistemi informatici.

1.2 Obiettivi di design

Per garantire un livello di accessibilità universale sono previsti più test di usabilità per ogni interfaccia, in modo da evidenziare criticità risolvibili.

Per facilitare l'utilizzo della piattaforma, ci si è posto anche l'obiettivo di avere un'interfaccia molto reattiva con tempi di risposta molto brevi e molti messaggi di conferma per assicurare gli utenti che le loro operazioni sono state effettuate.

1.2.1 Criteri prestazionali

Tempi di risposta	Il sistema si prepone l'obiettivo di essere il più possibile reattivo, ovvero di effettuare la maggioranza delle operazioni semplici come autenticazione, registrazione, risposta ad un ticket in meno di 1s e al più 10s per operazioni più complesse come la ricerca degli articoli.
Throughput	Il sistema si prepone l'obiettivo di gestire anche picchi improvvisi di utenza senza grossi rallentamenti. Sono previsti più webserver con <i>load balancer</i> che permettono quindi di gestire molti più utenti.
Memorizzazione di dati	Il sistema utilizzerà un database MySQL per la memorizzazione di dati testuali (informazioni degli utenti, lista degli articoli, ...) e, per evitare di rendere i file del database troppo grandi, i file immagine saranno memorizzati su disco. Tutti questi dati riceveranno dei backup periodici con strategia 3-2-1, ovvero 3 copie dei dati, su 2 dispositivi fisici diversi e almeno 1 copia in un'altra posizione geografica.

1.2.2 Criteri di affidabilità

Robustezza	L'hardware scelto per il sistema deve essere di livello aziendale e resistente a eventuali problemi hardware come la rottura di un disco fisso, attraverso l'uso di tecnologia RAID, di un alimentatore, con alimentatori ridondanti, alla mancanza di corrente attraverso batterie e sistemi UPS. In nessun caso un singolo crash hardware deve compromettere l'accessibilità al sito. In più, ci si proteggerà da problematiche software usando versioni del webserver e del sistema operativo testate e senza problemi noti.
Disponibilità	Il sistema deve garantire un <i>uptime</i> (tempo di attività) di almeno il 99.9%, ovvero un <i>downtime</i> (tempo di inattività) annualizzato di meno di 9 ore. Ciò è cruciale per far sì che l'utenza non venga scoraggiata dall'utilizzo di TecStore come negozio primario, creando perdite potenziali molto alte, soprattutto nei periodi di maggior afflusso di utenza.
Tolleranza agli errori	Il sistema deve garantire l'accessibilità anche in condizioni non ottimali, come il crash di uno dei webserver o un blackout. Ciò è garantito dai componenti ridondanti e dai backup.
Sicurezza	Il sistema deve prevedere tutte le pratiche di sicurezza fondamentali, come l'utilizzo di SSL per la trasmissione dei dati, l'utilizzo di <i>hashing</i> e <i>salt</i> per le password memorizzate nel database, tutti i dati delle carte di credito e anagrafiche devono essere cifrati prima di essere inseriti nel database utilizzando una cifratura robusta con una chiave che non deve essere esposta pubblicamente per nessun motivo. In caso di tentativo di accesso a schermate riservate da parte di un utente consumatore o viceversa, ovvero un utente del personale che cerca di accedere al catalogo, deve essere previsto un avviso e un <i>redirect</i> ad una pagina correttamente accessibile da quel tipo di utente.

1.2.3 Criteri di manutenzione

Lo sviluppo del sistema sarà condotto in modo da facilitare l'estensione utilizzando linguaggi e tecnologie standard come HTML5, CSS3, Bootstrap e Java. Il codice deve essere quindi scritto in modo che sia facile intervenire, sia per risolvere eventuali bug, sia per aggiungere nuove funzionalità.

1.3 Definizioni, acronimi e abbreviazioni

- TecStore: nome della piattaforma
- Cliente: utente che può acquistare, vendere, richiedere assistenza
- Centralinista: utente che controlla le vendite e fornisce assistenza ai clienti
- Magazziniere: utente che controlla la spedizione degli ordini
- Amministratore catalogo: utente che gestisce le vendite da parte della piattaforma
- Amministratore personale: utente che gestisce gli account degli altri utenti, fatta eccezione per i clienti
- DBMS: Database Management System, sistema di gestione di una base di dati

1.4 Panoramica

In questo documento sono descritti in dettaglio:

- Decomposizione in sottosistemi: in cui viene esposto come il sistema è suddiviso in sottosistemi e come ogni sottosistema interagisce con gli altri.
- Mapping hardware/software: in cui vengono descritti i requisiti hardware e software su cui il sistema dovrà girare.
- Gestione dei dati persistenti: in cui viene descritto come i dati verranno memorizzati dal sistema.
- Controllo degli accessi: in cui vengono descritte le funzionalità messe a disposizione per ogni utente.
- Condizioni di boundary: in cui verranno descritte le condizioni limite del sistema come avvio, spegnimento, manutenzione e gestione dei fallimenti.

2 Sistema proposto

2.1 Panoramica

L'architettura del sistema è di tipo client/server. Il server resta in attesa di richiesta da parte degli utenti e risponde nel minor tempo possibile. I motivi per la scelta di un'architettura client/server sono principalmente:

- Performance: il sistema deve offrire buone prestazioni CPU e ottime prestazioni I/O per garantire una buona reattività.
- Scalabilità: il sistema è pensato per essere facilmente scalabile orizzontalmente.
- Affidabilità: il sistema prevede più ridondanze e backup per garantire l'accessibilità da parte degli utenti.
- Riutilizzabilità: il sistema è facilmente riadattabile ad altre realtà di e-commerce.
- Tolleranza agli errori: il sistema prevede ridondanze sufficienti per restare operativo anche in caso di criticità di uno o più componenti.
- Riutilizzo di componenti: il sistema riutilizza più componenti in più punti per semplificare lo sviluppo.
- Basso costo: il sistema punta a ridurre i costi di sviluppo, manutenzione e gestione utilizzando metodologie di sviluppo di facile espandibilità e requisiti hardware minimali, pur rispettando i requisiti di tolleranza agli errori e affidabilità.

2.2 Controllo degli accessi

	Account	Assistenza	Carrello	Ordine	Vendita
Utente non autenticato	✓ Solo per registrazione, autenticazione e recupero password	×	×	×	✓ Solo per ricerca e visualizzazione dettagli
Cliente	✓ Solo per modifica	✓	✓	✓	✓ Fatta eccezione per autorizzazione e rifiuto di una vendita
Centralinista	×	✓ Solo per risposta e chiusura di ticket esistenti	×	×	✓ Solo per cambiamenti di stato per una vendita "In attesa"
Magazziniere	×	×	×	✓ Solo per cambiamenti di stato per ordini e rimborsi "In attesa"	×
Amministratore Catalogo	×	×	×	×	✓ Fatta eccezione per autorizzazione e rifiuto di una vendita
Amministratore Personale	✓ Solo per creazione e modifica di account di dipendenti	×	×	×	×

3 Decomposizione in sottosistemi

Per realizzare il sistema è prevista un'architettura Three-Tier, con divisione in tre sottosistemi principali:

- Presentation Layer, composto da tutte le interfacce riservate agli utenti finali.
- Application Layer, composto da tutti gli oggetti che si occupano di gestire e manipolare le operazioni e i dati che provengono dal Presentation Layer.
- Storage Layer, composto dai sistemi di memorizzazione dei dati persistenti e dalle procedure di memorizzazione e recupero di dati.

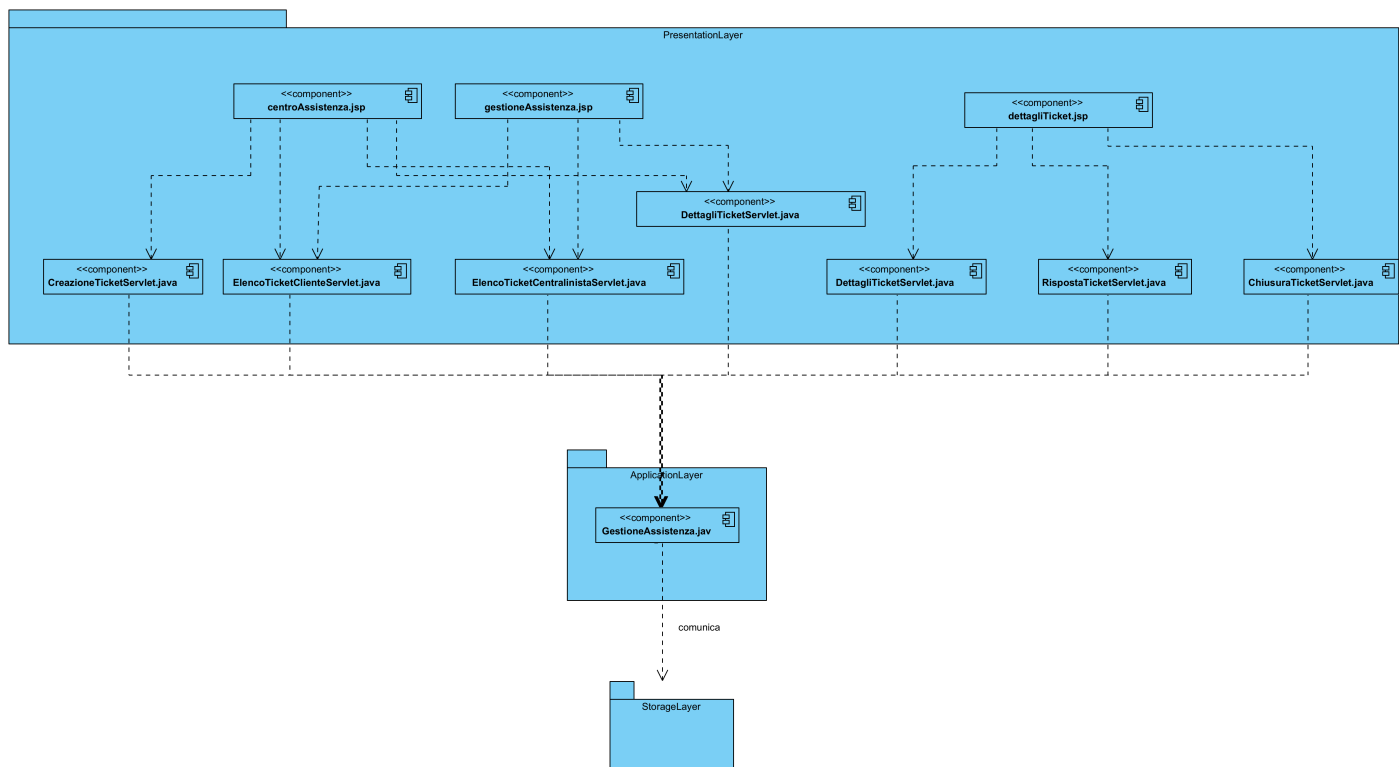
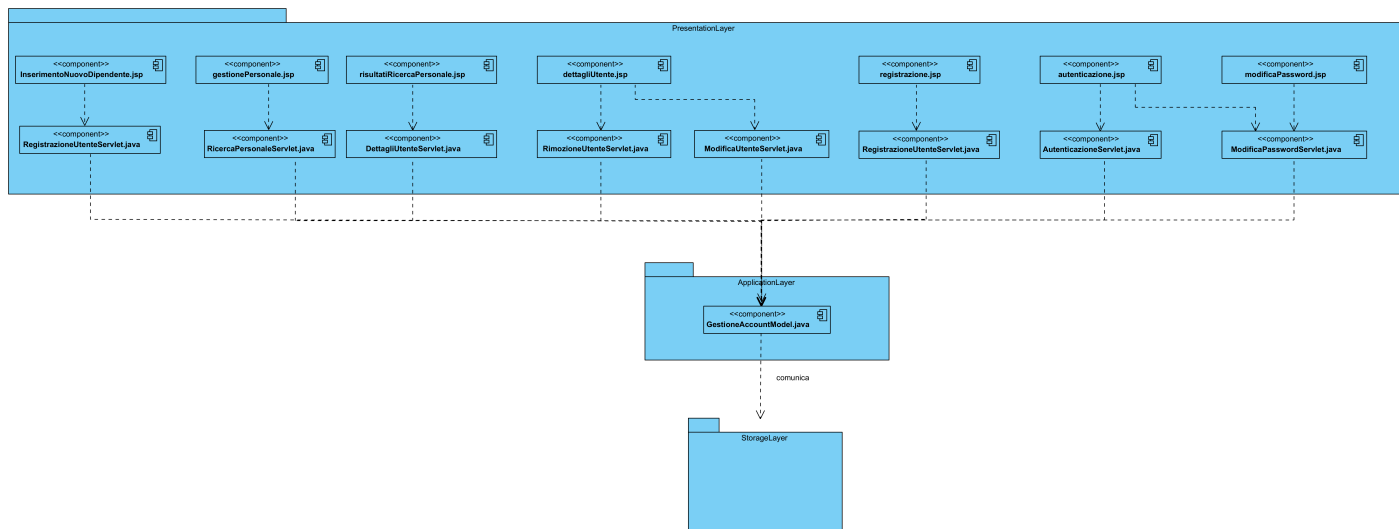
3.1 Presentation Layer

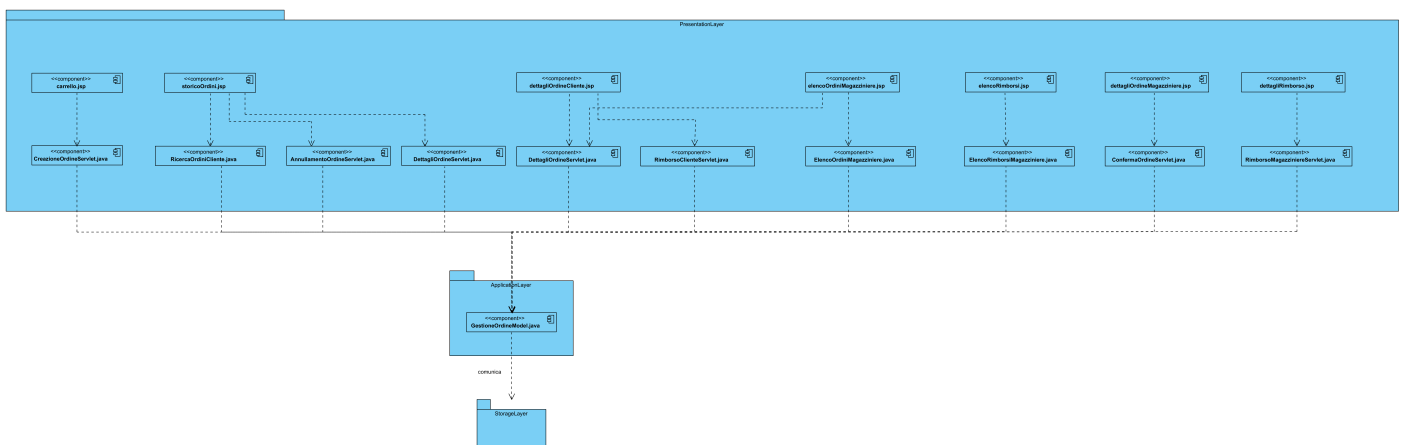
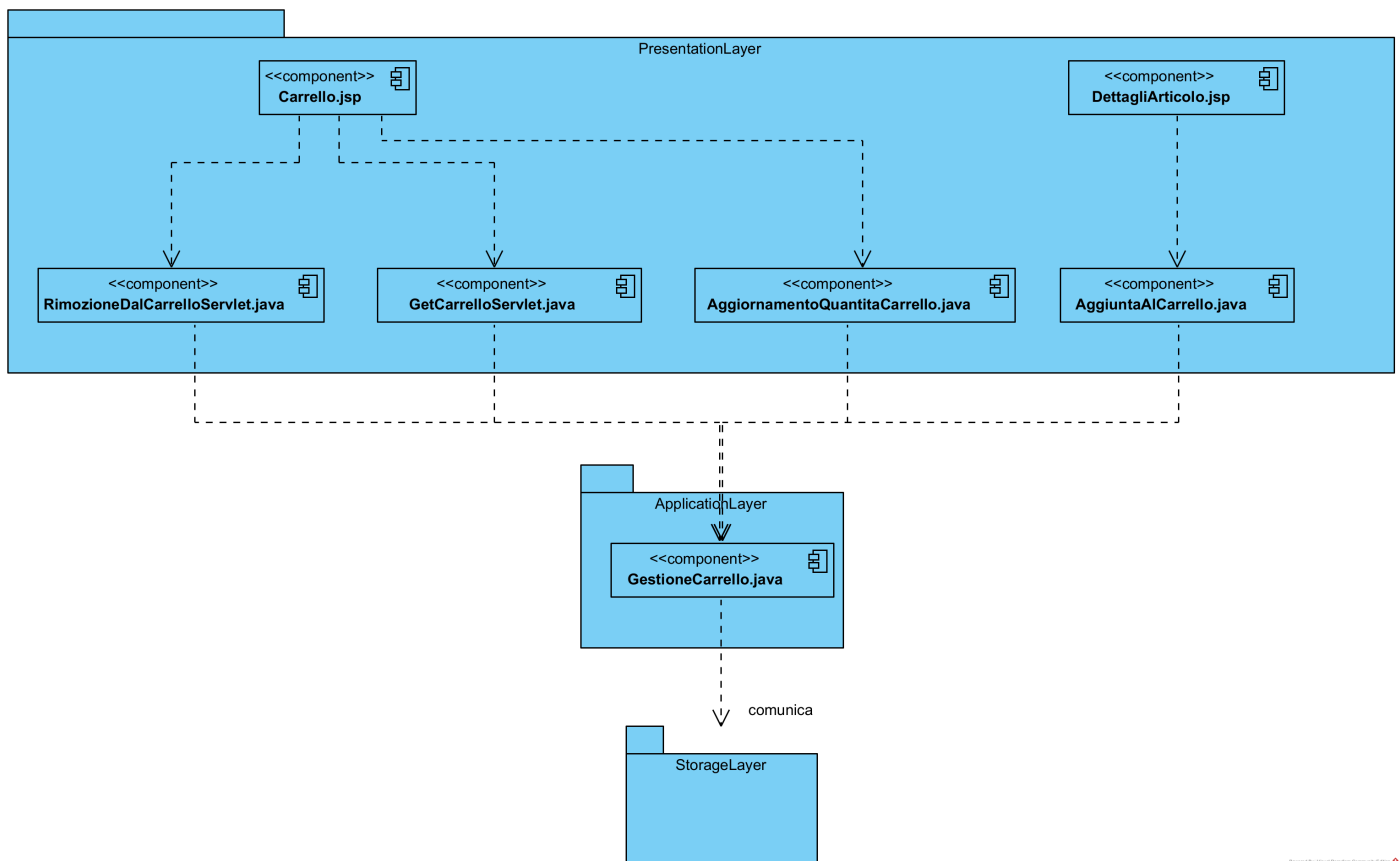
Il Presentation Layer include tutte le interfacce con cui gli utenti interagiscono.

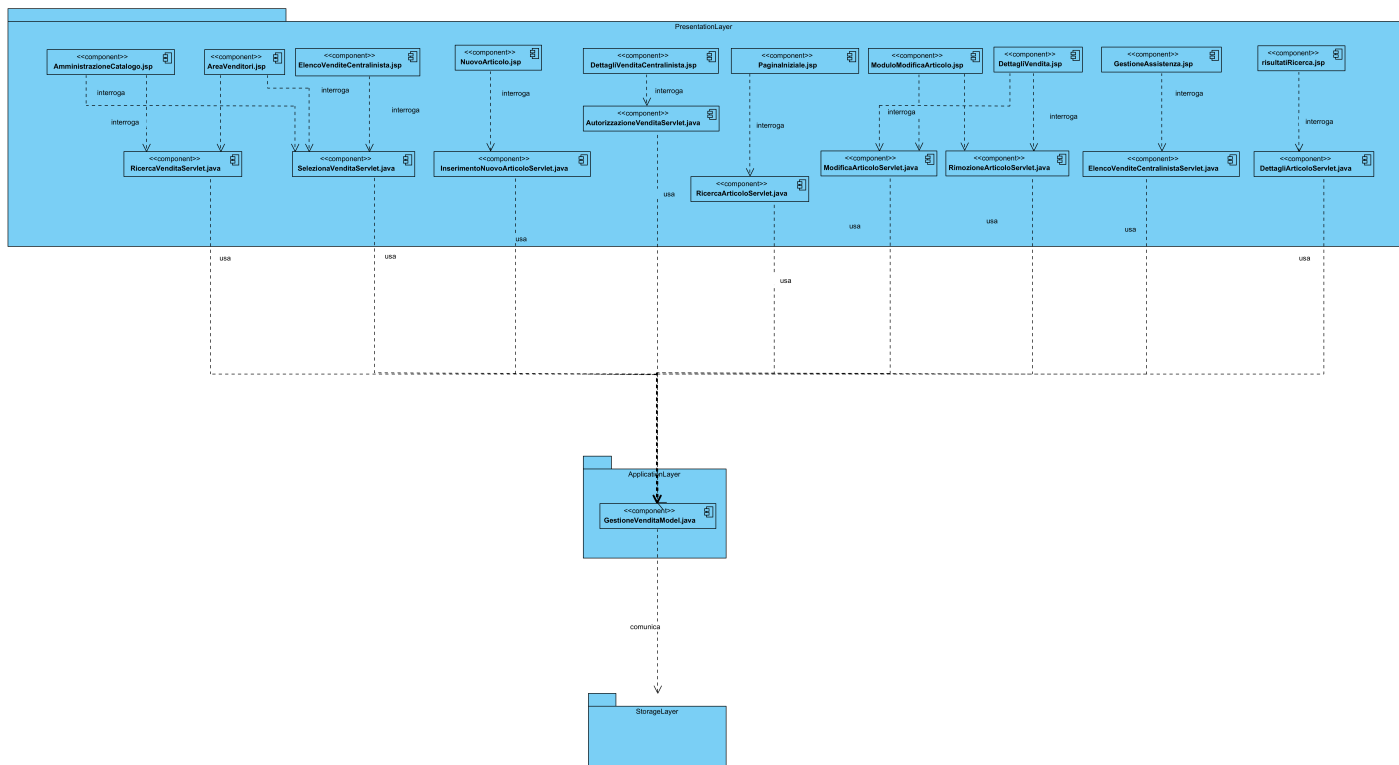
3.2 Application Layer

L'Application Layer si suddivide a sua volta in:

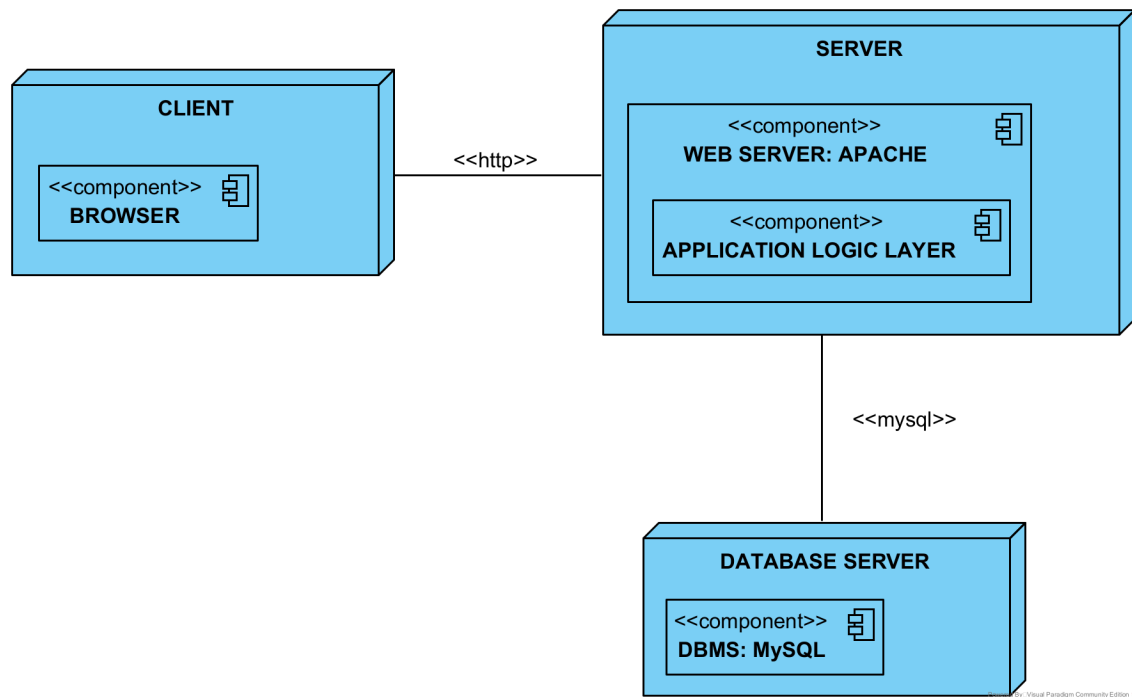
- GestioneAccount, che contiene tutte le operazioni riguardanti gli account degli utenti come registrazione, modifica e autenticazione.
- GestioneAssistenza, che contiene tutte le operazioni riguardanti i *ticket* come creazione, risposta e chiusura.
- GestioneCarrello, che contiene tutte le operazioni riguardanti il carrello come aggiunta e rimozione.
- GestioneOrdine, che contiene tutte le operazioni riguardanti gli ordini come creazione, annullamento, rimborso.
- GestioneVendita, che contiene tutte le operazioni riguardanti le vendite, sia dei clienti che della piattaforma, come creazione, rimozione, visualizzazione e modifica.





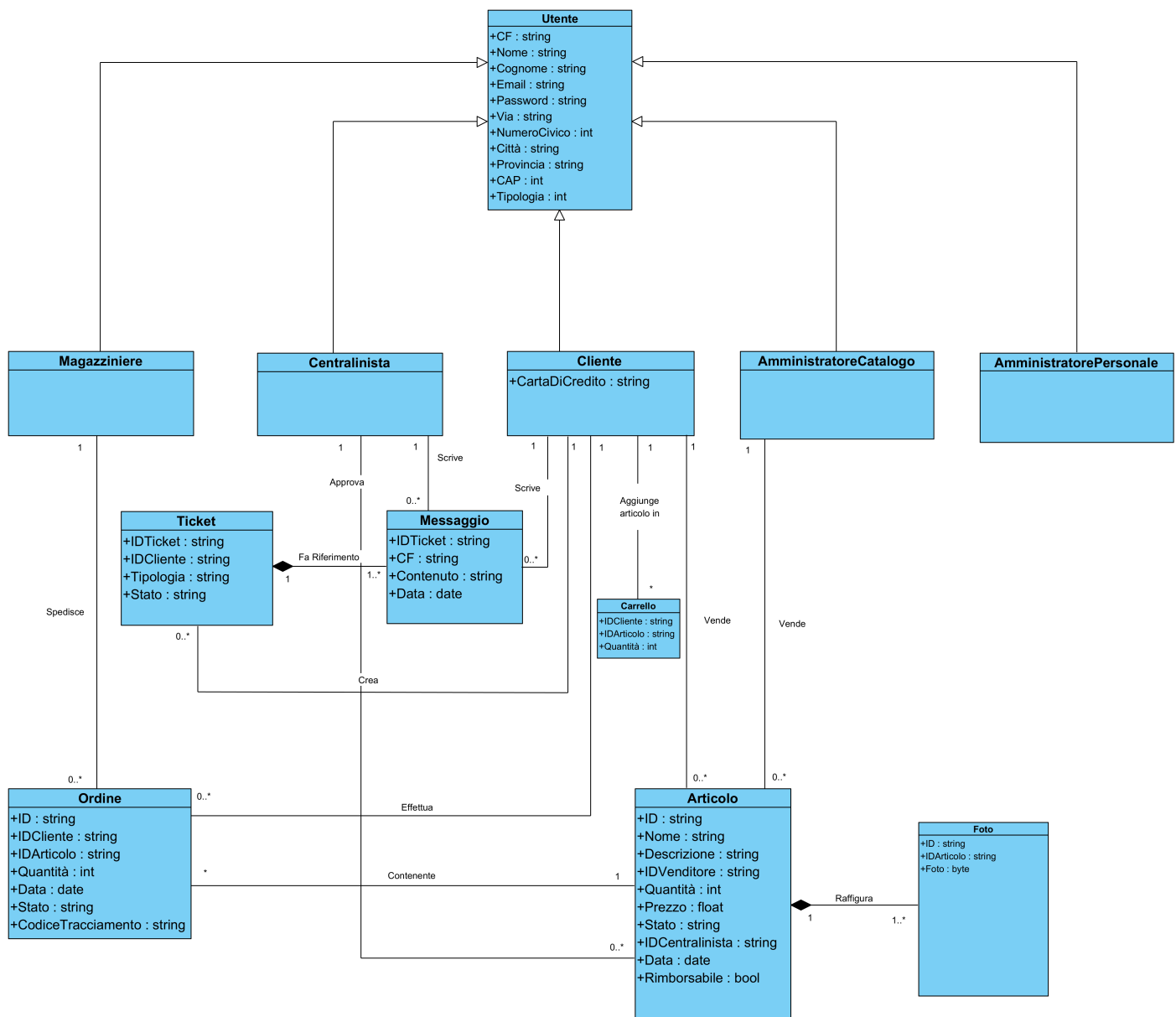


3.3 Mapping Hardware/Software



- **Webserver:** Il webserver utilizzato è Apache Tomcat
- **Interface Layer:** Gli utenti si interfacciano con il sistema mediante un comune browser HTTP.
- **Application Layer:** Tutte le funzionalità del sistema sono implementate in linguaggio Java utilizzando il componente Java Servlet.
- **Storage Layer:** Il sistema utilizza il DMBS MariaDB per la memorizzazione dei dati testuali (informazioni degli account, storico ordini, lista vendite, ...) e il filesystem ext4 per memorizzare le foto degli articoli.

3.3.1 Class Diagram



utente(CF, nome, cognome, email, password, via, numeroCivico, città, provincia, CAP, tipologia, cartaDiCredito)

ticket(ID, IDCliente(cliente), tipologia, stato)

messaggio(IDTicket(ticket), CF(cliente), contenuto, data)

ordine(ID, IDArticolo(articolo), quantità, data, stato, codiceTracciamento)

articolo(ID, nome, descrizione, IDVenditore(utente), quantità, prezzo, stato, IDCentralinista(utente), data, rimborsabile)

foto(ID, IDArticolo(articolo), byte[])

Durante l'analisi si è scelto di usare un DBMS relazionale basato su MySQL per svariati motivi:

- Accesso ai dati tramite un linguaggio universale (SQL) e librerie per il linguaggio di programmazione scelto (Java)
- Accesso efficiente ai dati, grazie alle ottimizzazioni del DBMS.
- Atomicità delle operazioni, garantita dalle transazioni, che permette di eseguire un insieme di operazioni con la certezza che vengano tutte eseguite.
- Accesso concorrente ai dati, che permette a più utenti di utilizzare la piattaforma allo stesso tempo, anche per compiere operazioni diverse tra loro.

- Riservatezza dei dati, garantita dal DBMS attraverso diversi utenti che possono avere permessi di accesso diversi a tabelle diverse.
- Affidabilità dei dati, permessa dalla facilità di backup e ripristino dei dati.

4 Boundary Condition

4.1 Avvio del sistema

Per l'avvio del sistema è necessario che almeno un'istanza del webserver e del database siano attive. All'avvio del sistema operativo del server i due servizi devono essere quindi avviati automaticamente senza intervento manuale.

4.2 Spegnimento del sistema

Nell'eventualità in cui sia richiesto che uno dei server vada offline per manutenzione o per qualsiasi motivo, deve essere previsto che almeno un'altra istanza del DBMS e del webserver siano attive e disponibili con una copia aggiornata del database. Se ciò non accade, l'intero sistema può andare *offline* per un tempo indefinito.

4.3 Fallimenti del sistema

Ci sono più scenari in cui il sistema può subire un fallimento. Partendo da quelli non critici:

1. Fallimento o spegnimento di uno dei server, che può essere causato dalla perdita di connessione ad internet, blackout o un guasto hardware. Se le ridondanze sono attive, in base al tipo di guasto, possono ridursi le prestazioni del sistema o, in casi critici, il sistema può andare totalmente offline.
2. Fallimento, spegnimento o perdita di connessione ad internet del dispositivo client, che deve essere correttamente gestito, quindi evitando, ad esempio, ordini duplicati o inserimento di dati parziali nel sistema. Il sistema deve mantenere le informazioni inserite dall'utente fino a quel momento.

Tra i fallimenti critici ci sono:

1. Fallimento di uno o più server, sia per motivi hardware che software, che può essere fatale nel caso non ci siano più ridondanze sufficienti a gestire tutta l'utenza, peggiorando le prestazioni del sito al punto in cui può fallire del tutto. È necessario un intervento manuale per ripristinare almeno un'istanza del webserver e del DBMS per ripristinare la funzionalità del sistema.
2. Fallimento dei backup, che può succedere in caso di spazio insufficiente per memorizzare i dati e che può rendere il sito inoperabile in seguito a un fallimento totale. È un errore che nella migliore delle ipotesi fa perdere qualche giorno di informazioni e, in casi catastrofici, può far perdere tutte le informazioni memorizzate nel sistema. L'ultimo caso è irrecuperabile.

4.4 Servizi dei sottosistemi

4.4.1 GestioneAccount

- Registrazione
- Autenticazione
- Modifica profilo
- Recupero password
- Modifica password
- Ricerca profilo
- Dettagli profilo

4.4.2 GestioneAssistenza

- Creazione ticket
- Risposta ticket
- Chiusura ticket
- Visualizzazione ticket
- Elenco ticket in attesa
- Elenco ticket cliente

4.4.3 GestioneCarrello

- Visualizzazione carrello
- Aggiunta articolo
- Rimozione articolo

4.4.4 GestioneOrdine

- Creazione ordine
- Conferma ordine
- Annullamento ordine
- Richiesta rimborso
- Conferma rimborso
- Elenco ordini

4.4.5 GestioneVendita

- Creazione vendita
- Modifica vendita
- Annullamento vendita
- Conferma vendita
- Elenco vendite