

CA Business Service Insight

Guida all'amministrazione

8.2.5



La presente documentazione, che include il sistema di guida in linea integrato e materiale distribuibile elettronicamente (d'ora in avanti indicata come "Documentazione"), viene fornita all'utente finale a scopo puramente informativo e può essere modificata o ritirata da CA in qualsiasi momento.

Questa Documentazione non può essere copiata, trasmessa, riprodotta, divulgata, modificata o duplicata per intero o in parte, senza la preventiva autorizzazione scritta di CA. Questa Documentazione è di proprietà di CA e non potrà essere divulgata o utilizzata se non per gli scopi previsti in (i) uno specifico contratto tra l'utente e CA in merito all'uso del software CA cui la Documentazione attiene o in (ii) un determinato accordo di confidenzialità tra l'utente e CA.

Fermo restando quanto enunciato sopra, se l'utente dispone di una licenza per l'utilizzo dei software a cui fa riferimento la Documentazione avrà diritto ad effettuare copie della suddetta Documentazione in un numero ragionevole per uso personale e dei propri impiegati, a condizione che su ogni copia riprodotta siano apposti tutti gli avvisi e le note sul copyright di CA.

Il diritto a stampare copie della presente Documentazione è limitato al periodo di validità della licenza per il prodotto. Qualora e per qualunque motivo la licenza dovesse cessare o giungere a scadenza, l'utente avrà la responsabilità di certificare a CA per iscritto che tutte le copie anche parziali del prodotto sono state restituite a CA o distrutte.

NEI LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, LA DOCUMENTAZIONE VIENE FORNITA "COSÌ COM'È" SENZA GARANZIE DI ALCUN TIPO, INCLUSE, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UN DETERMINATO SCOPO O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI. IN NESSUN CASO CA SARÀ RITENUTA RESPONSABILE DA PARTE DELL'UTENTE FINALE O DA TERZE PARTI PER PERDITE O DANNI, DIRETTI O INDIRETTI, DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELLA DOCUMENTAZIONE, INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA E NON ESAUSTIVA, PERDITE DI PROFITTI, INTERRUZIONI DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DEL GOODWILL O DI DATI, ANCHE NEL CASO IN CUI CA VENGA ESPRESSAMENTE INFORMATO IN ANTICIPO DI TALI PERDITE O DANNI.

L'utilizzo di qualsiasi altro prodotto software citato nella Documentazione è soggetto ai termini di cui al contratto di licenza applicabile, il quale non viene in alcun modo modificato dalle previsioni del presente avviso.

Il produttore di questa Documentazione è CA.

Questa Documentazione è fornita con "Diritti limitati". L'uso, la duplicazione o la divulgazione da parte del governo degli Stati Uniti è soggetto alle restrizioni elencate nella normativa FAR, sezioni 12.212, 52.227-14 e 52.227-19(c)(1) - (2) e nella normativa DFARS, sezione 252.227-7014(b)(3), se applicabile, o successive.

Copyright © 2013 CA. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi, i nomi commerciali, i marchi di servizio e i loghi citati nel presente documento sono di proprietà delle rispettive aziende.

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo <http://www.ca.com/worldwide>.

Sommario

Capitolo 1: Introduzione 9

Destinatari	9
Ruoli	9
Caricamento di ruoli	10

Capitolo 2: Configurazione dei parametri di sistema 11

Impostazioni avanzate	11
Configurazione dei parametri ACE2	12
Configurazione dei parametri della procedura guidata di configurazione dell'adapter	13
Configurazione dei parametri del modulo di calcolo	14
Configurazione dei parametri del catalogo	17
Configurazione dei parametri del trasferimento del contenuto	18
Parametri contratto	19
Impostazione dei parametri di Service Delivery Navigator	21
Configurazione dei parametri del servizio di calcolo dello stato corrente	23
Parametri del dashboard	24
Configurazione dei parametri del repository del documento	33
Configurazione dei parametri di esportazione	34
Configurazione dei parametri del framework	35
Configurazione dei parametri delle risorse di lingua	36
Configurazione dei parametri di localizzazione	37
Impostazione dei parametri della coda MSMQ	38
Set Quick Metric Parameters (Imposta parametri di metrica rapida)	38
Impostazione dei parametri dei report	39
Impostazione dei parametri del booklet	41
Impostazione dei parametri di gestione delle risorse	42
Impostazione dei parametri SMTP	42
Impostazione dei parametri di sistema	43
Modalità di modifica dei sinonimi: confronto Pubblico e Privato	45

Capitolo 3: Motori di aggregazione e correlazione (ACE1 e ACE2) 47

Gestione del motore predefinito	47
Servizio di transizione ACE	48
Calcolo e aggiornamento alla versione 8.2	48
Casi del servizio di transizione ACE	49
Panoramica del motore di calcolo	50

Nuova versione del contratto con date di validità modificate.....	51
Cronologia di ricalcolo.....	52
Motivi di ricalcolo.....	53
Univocità dell'evento	56
Instance Management (Gestione istanze)	56
Più istanze del servizio di calcolo dello stato corrente	56
Assegnazione di un contraente a un'istanza di ACE1	57
Assegnazione di un contraente a un'istanza non definita	57
Assegnazione di contraenti a un'istanza	58
Assegnazione di una metrica a un'istanza ACE1	58
Modifica dell'assegnazione dell'istanza ACE1 per ciascuna metrica.....	59
Assegnazione di una metrica a un'istanza ACE1 - Gestione di massa	59
Assegnazione di un contraente a un'istanza di ACE1 - Gestione di massa	60
Migrazione a e da ACE2.....	60

Capitolo 4: Motore di aggregazione e correlazione (ACE1) 61

Ciclo di ACE1.....	62
ACE1 Calculation Order (Ordine di calcolo ACE1)	63
Esecuzione degli strumenti di diagnostica	64
Console/Modulo di comunicazione ACE1	65
Esecuzione del motore in modalità console	66
Abilitazione delle comunicazioni dirette.....	67
Aggiunta di istanze ACE	72
Installazione di istanze aggiuntive sullo stesso server	73
Installazione di istanze aggiuntive su un nuovo server	73
Disinstallazione di un'istanza ACE	74
Disinstallazione di un'istanza ACE	74
Esecuzione di istanze aggiuntive di ACE.....	74
Istanze ACE multiple	75
Configurazione di istanze ACE multiple.....	76
Messaggi di log delle istanze ACE.....	77

Capitolo 5: Motore di aggregazione e correlazione 2 (ACE2) 79

Componenti del gestore di ACE2.....	80
Bridge ACE2.....	81
Aggiunta di un operatore PSL a ACE2.....	81
Rimozione di un operatore PSL da ACE2	83
Funzioni ACE2.....	83
Calcolo continuativo.....	83
ACE2 Calculation Order (Ordine di calcolo ACE1)	84
Criterio di calcolo	84

Criteri predefiniti.....	85
Impostazione predefinita per le metriche non di gruppo.....	85
Impostazione predefinita per le metriche di gruppo.....	85
Monitoraggio e controllo	86

Capitolo 6: Report 87

Report di amministrazione.....	87
Maschere per il caricamento dati - Mostra record in sospeso	87
Amministrazione - Stato pianificazione	88
Report di ACE2 di amministrazione.....	89
Report vari.....	90
Report PSL di amministrazione (ACE1).....	93
Report sulla protezione	99
Report sul database	100
Database Objects Analysis Status	100
Oracle Parameters List	101
Table Indexes	102
Tablespaces Status	103
Tablespaces Usage	104
Report predefiniti.....	104
Report Tutte le metriche (mese corrente).....	104
Report Tutte le metriche (ultimo mese)	105
Conformità del contratto BRV per giorno	105
Conformità del contratto BRV per mese	105
Deviazione contratto BRV per giorno.....	105
Deviazione contratto BRV per mese	106
Livello di servizio della metrica BRV per giorno	106
Livello di servizio della metrica BRV per Giorno - Nessuna destinazione	106
Livello di servizio della metrica BRV per ora	106
Livello di servizio della metrica BRV per Ora - Nessuna destinazione.....	106
Livello di servizio della metrica BRV per mese.....	106
Livello di servizio della metrica BRV per Mese - Nessuna destinazione.....	107
Livello di servizio della metrica BRV per trimestre.....	107
Livello di servizio della metrica BRV per Trimestre - Nessuna destinazione.....	107
Livello di servizio della metrica BRV per settimana	107
Livello di servizio della metrica BRV per Settimana - Nessuna destinazione	107
Livello di servizio della metrica BRV per anno	107
Livello di servizio della metrica BRV per Anno - Nessuna destinazione	108
Livello di servizio per metrica vs. Destinazione (mese corrente).....	108
Conformità del livello di servizio (mese corrente)	108
Conformità del livello di servizio (ultimo mese).....	108

Esecuzione dei servizi dalla riga di comando	108
Esecuzione di ACE1 dalla riga di comando	109
Installazione di un servizio ACE1 dalla riga di comando	109

Capitolo 7: Password **111**

Utilità di aggiornamento password	112
Utilizzo dell'utilità di aggiornamento password	114
Funzionalità per crittografare o nascondere la password	115
Posizioni per la crittografia delle password	116
Funzionalità per nascondere la password (crittografia)	117

Capitolo 1: Introduzione

Questa guida descrive le attività di amministrazione, tra cui:

- Configurazione dei parametri di sistema
- Utilizzo dei motori di aggregazione e correlazione (ACE1 e ACE2)
- Generazione dei report
- Esecuzione di ACE1 dalla riga di comando.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Destinatari](#) (a pagina 9)

[Ruoli](#) (a pagina 9)

Destinatari

Questa guida è pensata per gli utenti che:

- Installano o si occupano della manutenzione dei componenti di CA Business Service Insight (lato client o server)
- Rivedono o accettano i principi di protezione di CA Business Service Insight
- Hanno una conoscenza di base della protezione del sistema operativo Windows
- Hanno una conoscenza di base dell'architettura, della progettazione e della gestione di rete

Ruoli

Ciascun utente di CA Business Service Insight viene assegnato a uno o più ruoli. Il ruolo determina le azioni l'utente può eseguire all'interno del prodotto. Quando l'utente accede all'applicazione, nell'interfaccia utente di CA Business Service Insight vengono mostrate solo le azioni consentite.

Dopo aver eseguito l'installazione pulita di Business Service Insight, è disponibile il ruolo Amministratori con privilegi avanzati di Insight. Questo ruolo non può essere modificato.

Caricamento di ruoli

Per concedere ruoli aggiuntivi agli utenti, è possibile caricare i ruoli desiderati dal sito del supporto.

Per caricare ruoli aggiuntivi

1. Accedere al sito del Supporto, <https://support.ca.com>.
2. Eseguire l'accesso e selezionare Download Center, Products.
3. In All Products, selezionare CA Business Service Insight - Windows All, quindi selezionare la versione 8.2 e fare clic sul pulsante Go.

Viene visualizzata una pagina contenente i componenti del prodotto, con l'opzione di download CA Business Service Insight Pre Defined Roles r8.2, CDM07160723M.iso.

4. Fare clic su Download ed attenersi alle istruzioni indicate.

Nota: scaricare i file rolesPackage.bat e rolesPackage.sql nella cartella di installazione di BSI.

5. Fare doppio clic sul file rolePackage.bat.
6. Immettere il nome utente, la password e il nome di database.
7. Verificare se sono stati rilevati errori durante l'esecuzione dello script.
8. Accedere a Amministrazione, Impostazioni sito, Ruoli.
Verranno visualizzati i nuovi ruoli.

Capitolo 2: Configurazione dei parametri di sistema

È possibile configurare numerosi parametri dall'interfaccia utente (UI).

Modificare solo i parametri che si trovano nell'interfaccia utente. Per individuare i parametri di sistema accessibili tramite l'UI, accedere ad Amministrazione, Impostazioni sito, Avanzate.

Nota: per le modifiche avanzate, rivolgersi al supporto tecnico di CA.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Impostazioni avanzate](#) (a pagina 11)

[Modalità di modifica dei sinonimi: confronto Pubblico e Privato](#) (a pagina 45)

Impostazioni avanzate

Impostazioni avanzate consente agli utenti esperti di configurare alcune impostazioni avanzate, come alcune configurazioni dei contratti o del sistema, impostazioni di localizzazione, nonché configurazioni relative al modulo di calcolo, ai report, all'esportazione e al dashboard.

Per accedere alle impostazioni avanzate, selezionare Amministrazione, Impostazioni sito, Avanzate.

Selezionare un'opzione dalla struttura a sinistra per visualizzare i parametri modificabili.

Configurazione dei parametri ACE2

Imposta i parametri ACE2 correlati.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare ACE2.

Vengono visualizzati i parametri ACE2.

Porta ACE2

Numero di porta del server sul quale è in esecuzione ACE2.

ACE2 Server

Nome del server di esecuzione di ACE2.

Istanza PSL predefinita

L'istanza predefinita a cui sono assegnati i contraenti e le metriche.

Abilita registrazione avanzata

Abilita la registrazione predefinita nella business logic.

ACE 2 attivo

Attiva o disattiva ACE2.

1: attivato

0: non attivato

Modulo predefinito ACE2

Determina se ACE2 è il modulo predefinito.

Valore predefinito: 1

Dimensioni massime eventi di dati

100000

Eventi monitorati abilitati per i bridge definiti

Determina se gli eventi provenienti da bridge sono abilitati.

Monitoraggio eventi per bridge definiti

Specifica i bridge di cui vengono monitorati gli eventi.

Usa ri-registrazione

Avvia il ricalcolo per le modifiche interne nella struttura delle risorse. I valori possibili sono:

- (1) Verranno calcolate le modifiche nella struttura delle risorse che implicano modifiche nella gerarchia delle risorse ma non causano una modifica del risultato della registrazione.

- (2) Non verranno calcolate le modifiche nella struttura delle risorse che implicano modifiche nella gerarchia delle risorse ma non causano una modifica del risultato della registrazione.
- Valore: 0

Periodo cronologia statistiche lavoratori

Questo parametro esegue la pulitura dei dati dalla tabella di carico della coda delle missioni visualizzata nel report ACE2 di amministrazione - Monitoraggio coda lavoratori, in base a un intervallo di tempo configurabile. L'utente visualizza solo la cronologia delle statistiche delle code dei dipendenti in un determinato intervallo di tempo.

Valore predefinito: 14 giorni.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri della procedura guidata di configurazione dell'adapter

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati alla procedura guidata di configurazione dell'adapter.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Procedura guidata di configurazione dell'adapter.
Vengono visualizzati i parametri della procedura guidata di configurazione dell'adapter.

Indirizzo listener dell'adapter

Indirizzo IP o URL in cui risiede il listener dell'adapter.

Dimensioni massime del file di esempio

Le dimensioni massime del file di esempio. Valore predefinito: 10

Numero di righe

Numero massimo di righe. Valore predefinito: 100.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri del modulo di calcolo

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al modulo di calcolo.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Modulo di calcolo.

Vengono visualizzati i parametri del modulo di calcolo.

Abilita registrazione ricalcolo

Determina se monitorare la cronologia di ricalcolo e se salvare le informazioni.

Raccogli prestazioni relative alle statistiche

Determina se raccogliere informazioni statistiche sulle prestazioni.

Registrazioni limitate

Limita le registrazioni eseguite nella business logic per le risorse. Le risorse vengono assegnate al contraente principale del contatto a cui appartiene la business logic.

Dimensioni massime blocco eventi

Imposta il numero massimo di eventi che è possibile inviare in un unico blocco a un gestore eventi multipli della business logic.

Ordine metrica

Consente di impostare l'ordine nel quale vengono calcolati i diversi agenti.

Durata minima di registrazione del ricalcolo a partire da

Determina se stampare gli eventi periodo per scopi di debug.

Filtro modalità

Consente di impostare le modalità da calcolare. (1-15)

Numero di giorni di precalcolo

Consente di impostare il numero di giorni per l'avvio del calcolo prima del periodo di validità.

Livello di monitoraggio delle prestazioni

Consente di impostare il livello di monitoraggio delle prestazioni:

0 = Disattivato

Stampa eventi di periodo per il debug

Consente di impostare se stampare gli eventi periodo per scopi di debug.

Ripeti agenti non completati

Determina se viene forzato il calcolo completo di un agente prima di passare al successivo indipendentemente dall'intervallo di calcolo massimo.

Limite minimo della cache delle risorse

Consente di impostare la quantità minima di risorse ammesse nella cache.

Limite massimo della cache delle risorse

Consente di impostare la quantità massima di risorse ammesse nella cache.

Timeout di script

Consente di impostare il periodo di timeout della chiamata nella procedura di business logic.

Dimensioni del campo Chiave

Consente di impostare le dimensioni massime del campo chiave in T_SLALOM_OUTPUT

Dimensioni del campo Nome tabella

Consente di impostare le dimensioni massime del campo Nome tabella in T_SLALOM_OUTPUT.

Dimensioni del campo Valore

Consente di impostare le dimensioni massime del campo Valore in T_SLALOM_OUTPUT.

1 = Basso

2 = Medio

3 = Alto

Registra cronologia di ricalcolo solo per il periodo di riferimento

Determina se monitorare la cronologia di ricalcolo per il rilevamento degli agenti.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Per configurare gli stati di metrica:

1. Selezionare Stati metrica.

Vengono visualizzati i parametri per la selezione degli stati di metrica.

Elimina ogni

Consente di impostare il numero di ore tra le operazioni di pulizia degli stati di metrica.

Numero di livelli di stato

Consente di impostare il numero di livelli degli stati di metrica.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Per configurare la selezione degli stati di primo livello:

1. Selezionare Modulo di calcolo, Stati metrica, Stati di primo livello.
Vengono visualizzati i parametri degli stati di primo livello.

Elimina dopo

Consente di impostare il numero di ore trascorso il quale uno stato di livello corrente diventa idoneo per l'operazione di pulizia.

Frequenza di salvataggio

Consente di impostare il numero di ore tra gli stati di livello correnti.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Per configurare la selezione degli stati di secondo livello:

1. Selezionare Modulo di calcolo, Stati metrica, Stati di secondo livello.
Vengono visualizzati i parametri degli stati di secondo livello.

Elimina dopo

Consente di impostare il numero di ore trascorso il quale uno stato di livello corrente diventa idoneo per l'operazione di pulizia.

Frequenza di salvataggio

Consente di impostare il numero di ore tra gli stati di livello correnti.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri del catalogo

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al catalogo.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Catalogo.

Vengono visualizzati i parametri del catalogo.

Audit trail (Y/N) (Audit trail (S/N))

Consente di scegliere se impostare o meno l'audit trail del catalogo.

Contract Party verification (Verifica contraenti)

Consente di impostare il comportamento del sistema in caso di mancata riuscita della convalida dei contraenti durante la creazione di un contratto da un modello di contratto o da una definizione del servizio.

I valori possibili sono:

Warn (avviso): viene visualizzato un messaggio di avviso che descrive l'errore e che consente di continuare o meno.

Error (Errore): viene visualizzato un messaggio di errore che descrive l'errore e l'operazione viene interrotta.

Do nothing (Nessuna azione): non viene visualizzato alcun messaggio di errore o avviso.

Effective date verification (Verifica date di validità)

Consente di impostare il comportamento del sistema in caso di mancata riuscita della convalida delle date di validità durante la creazione di un contratto da un modello di contratto o da una definizione del servizio.

I valori possibili sono:

Warn (avviso): viene visualizzato un messaggio di avviso che descrive l'errore e l'operazione continua.

Error (Errore): viene visualizzato un messaggio di errore che descrive l'errore e l'operazione viene interrotta.

Do nothing (Nessuna azione): non viene visualizzato alcun messaggio di errore o avviso.

Security mode (Modalità di protezione)

Consente di impostare se è possibile (Restricted (Ristretto)) o meno (Public (Pubblico)) inserire delle restrizioni sulle librerie dei modelli, sui modelli di contratto e sulle definizioni del servizio.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri del trasferimento del contenuto

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al trasferimento del contenuto.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Trasferimento contenuto.

Vengono visualizzati i parametri di trasferimento del contenuto.

Intervallo di aggiornamento automatico dei processi di trasferimento del contenuto

Intervallo di aggiornamento automatico dei processi di trasferimento del contenuto in secondi.

Limite di ricerca di trasferimento del contenuto

Un limite di ricerca per i risultati restituiti dal server.

Server di trasferimento del contenuto

Indirizzo del server di trasferimento del contenuto.

Numero massimo di voci di conversione supportato per il trasferimento

Numero massimo di voci di entità della tabella di conversione che è possibile trasferire.

Opzione di salvataggio del trasferimento protetto libreria dei modelli [A/I/N].

"A": applica la protezione agli elementi inclusi durante il trasferimento.

"I": applica la protezione agli elementi inclusi con l'intersezione.

"N": non applica la protezione agli elementi inclusi durante il trasferimento.

Trasferimento dei dati di protezione con la libreria dei modelli, il modello di contratto e il modello del livello di servizio

Trasferimento dei dati di protezione con la libreria dei modelli, il modello di contratto e il modello del livello di servizio

Trasferimento con la struttura di risorsa (impostazione predefinita)

Se un contratto viene registrato o raggruppato su un gruppo di risorse, viene trasferita l'intera struttura del gruppo di risorse.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Parametri contratto

Questa opzione consente di impostare i parametri correlati al contratto.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Contratto.

Vengono visualizzati i parametri del contratto.

Aggiungi attributi personalizzati alla ricerca dell'elenco di contratti per visualizzarli nella griglia di elenco dei contratti (Y/N)

Impostare per abilitare l'aggiunta di attributi personalizzati alla ricerca di elenco Contratto e per visualizzarli nella griglia di elenco Contratti.

Consenti la modifica del fuso orario nelle diverse versioni di contratto nelle metriche (Y/N)

Impostare per abilitare la modifica dei fusi orari nelle metriche tra versioni di contratto.

Consenti impostazione di misurazione in blocco (Y/N)

Impostare su Y per consentire all'utente di modificare lo stato di misurazione per varie metriche.

Consenti sovrascrittura del servizio (Y/N)

Abilita la sovrascrittura del servizio nella creazione del contratto.

Modello nome della metrica clonata

Modello nome della metrica clonata, nome metrica di origine, servizio metrica

Abilita origine personalizzata per i dati di parametri (Y/N)

- Mostra elementi correlati a tutti i servizi (Y/N).
- Consente di mostrare o meno gli elementi correlati a tutti i servizi nella procedura guidata di creazione del contratto.
- Consente di impostare se consentire un'origine dati esterna per i parametri.

URL origine personalizzata per dati di parametri

Consente di impostare il percorso dell'origine dati esterna per il recupero dei valori dei parametri.

Nota: il percorso URL deve corrispondere al nome del computer di CA Business Service Insight utilizzato per accedere a CA Business Service Insight tramite il browser Web.

Visualizza l'elenco Contratti con dati completi disabilitati nella descrizione comandi (Y/N)

Impostare per abilitare la descrizione comando Informazioni (accanto a ciascun contratto nella pagina Contratti) in modo da visualizzare i dati.

Espandi il campo Note della procedura guidata di impostazione metriche (Y/N)

Impostare per espandere il campo Note per impostazione predefinita.

N. massimo di risorse

Consente di impostare il numero massimo di risorse che è possibile selezionare nel raggruppamento statico (tra 1 e 100).

Note metrica - Codifica di sistema predefinita UTF-8

Durante la conversione delle note della metrica da HTML a DOCX, se l'HTML non presenta una codifica, viene utilizzato questo valore.

Rinomina metriche delle versioni precedenti

Impostare per poter rinominare le metriche nelle versioni precedenti del contratto.

Utilizza Note in-line

Immette o carica note in-line.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Per configurare i parametri di esportazione:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Contratto, Export Parameters (Parametri di esportazione).

Vengono visualizzati i parametri di esportazione.

Formato del diagramma

Consente di impostare il formato del diagramma su JPG o EMF.

Supporta immagini inserite nel campo Note durante la generazione dei booklet (Y/N)

Consente di impostare, durante la generazione di booklet, se includere nel report (Y) o no (N) le immagini inserite nel campo Note.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri di Service Delivery Navigator

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati a Contract navigator.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Contract navigator, Impostazioni.
Vengono visualizzati i parametri delle impostazioni.

Load Saved Model in Default Mode (Carica modello salvato in modalità predefinita)

Consente di impostare se è consentito o meno caricare il modello salvato come predefinito.

Nota: se questa opzione è impostata su N, la casella di controllo Imposta come modello predefinito di caricamento è irrilevante al momento del salvataggio di un modello.

Enable Error Debug Message (Abilita messaggio debug errore)

Consente di impostare se gli utenti sono autorizzati o meno a visualizzare i messaggi di errore del server.

Number of Entities To Display (Numero di entità da visualizzare)

Consente di impostare il numero di entità da visualizzare in un modello

Is Secondary Contract Party behave as Contract Parent (Comportamento contraente secondario come elemento padre contratto)

Consente di impostare se il contraente secondario è autorizzato o meno ad agire nello stesso modo del contraente principale.

Number of Resources To Display (Numero di risorse da visualizzare)

Consente di impostare il numero di risorse da visualizzare in un modello.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Per configurare i parametri dell'interfaccia utente:

1. Selezionare Contract navigator, Interfaccia utente.
Vengono visualizzati i parametri dell'interfaccia utente.

Apply Layout Automatically (Applica layout automaticamente)

Consente di impostare se i layout vengono applicati automaticamente o meno.

Show Relations (Mostra relazioni)

Consente di impostare se le relazioni vengono visualizzate o meno.

Show Texts (Mostra testi)

Consente di impostare se i testi vengono visualizzati o meno.

Zoom to Fit Window (Adatta a finestra)

Consente di impostare se la funzionalità di ingrandimento della finestra è abilitata o meno.

Window Height (Altezza finestra)

Consente di impostare l'altezza della finestra di Service Delivery Navigator.

Window Width (Larghezza finestra)

Consente di impostare la larghezza della finestra di Service Delivery Navigator.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri del servizio di calcolo dello stato corrente

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al servizio di calcolo dello stato corrente.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Stato corrente, Activation (Attivazione).

Viene visualizzato il parametro di attivazione.

Is current status active (Stato corrente attivo)

Definisce se lo stato corrente del servizio è attivo o meno.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Per configurare gli intervalli di aggiornamento automatico (secondi):

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Stato corrente, Auto Update intervals (seconds) (Intervalli aggiornamento automatico (secondi)).

Vengono visualizzati i parametri degli intervalli di aggiornamento automatico.

Auto update Agent initial interval (Intervallo iniziale agente aggiornamento automatico)

Consente di impostare il timeout iniziale in secondi prima dell'avvio del calcolo dello stato corrente per la prima volta (tra 30 e 3600).

Auto update Agent recurring interval (Intervallo ricorrente agente aggiornamento automatico)

Consente di impostare l'intervallo in secondi tra i tentativi di eseguire i calcoli in attesa per le metriche dello stato corrente (tra 30 e 3600).

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Parametri del dashboard

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al dashboard.

Nota: non modificare queste impostazioni. In caso contrario, le prestazioni del dashboard potrebbero essere compromesse.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard.

Viene visualizzato il parametro del dashboard.

Numero massimo di esplorazioni personalizzate consentite

Consente di impostare il numero massimo di esplorazioni personalizzate.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Per configurare l'indirizzo:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Indirizzi per consentire all'utente di definire gli indirizzi del servizio dashboard. Questi indirizzi consentono ai componenti remoti di interagire con il dashboard.

Vengono visualizzati i parametri dell'indirizzo.

URL servizio dashboard

Consente di definire l'URL dell'oggetto server remoto che gestisce le richieste dei client Web.

Per configurare gli intervalli di tempo degli agenti (secondi):

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Intervalli di tempo agenti (in secondi) per consentire all'utente di impostare gli intervalli di tempo degli agenti dashboard. Queste impostazioni determinano la frequenza con la quale il dashboard viene aggiornato con i risultati del nuovo calcolo e le modifiche alle definizioni delle entità.

Intervallo iniziale delle entità modificate

Intervallo in secondi prima che venga eseguito il primo tentativo di elaborare entità che sono state modificate. Il ciclo di rilevamento delle modifiche cerca le entità che sono state modificate e aggiorna tutte le entità nel dashboard.

Intervallo: da 30 a 3600 secondi

Valore predefinito: 500 secondi

Intervallo ricorrente delle entità modificate

Intervallo in secondi tra ciascun ciclo di calcolo delle entità modificate nel dashboard. Il ciclo di rilevamento delle modifiche cerca le entità che sono state modificate e aggiorna tutte le entità nel dashboard.

Intervallo: da 60 a 3600 secondi

Valore predefinito: 300 secondi

Intervallo di inizio verifica modifiche dello stato corrente

Intervallo di tempo in secondi prima che venga eseguito il tentativo di rilevare le modifiche nelle impostazioni delle metriche dello stato corrente. Quando una metrica è abilitata o disabilitata per il calcolo dello stato corrente, il dashboard aggiunge o rimuove la metrica dall'elenco delle metriche.

Intervallo: da 30 a 600 secondi

Valore predefinito: 120 secondi

Frequenza di verifica delle modifiche dello stato corrente

Intervallo di tempo in secondi tra ciascun ciclo di modifica delle impostazioni delle metriche dello stato corrente.

Intervallo: da 60 a 360 secondi

Valore predefinito: 360 secondi

Intervallo iniziale dello stato corrente

Intervallo in secondi prima di tentare di elaborare, per la prima volta, i risultati delle metriche dello stato corrente.

Il servizio di calcolo dello stato corrente calcola i risultati per le entità nel dashboard per le quali è impostato il monitoraggio del periodo di riferimento dello stato corrente.

Intervallo: da 10 a 3600 secondi

Valore predefinito: 10 secondi

Intervallo ricorrente dello stato corrente

Intervallo in secondi prima che venga eseguito il tentativo di elaborare gli aggiornamenti sulle metriche dello stato corrente. Il servizio di calcolo dello stato corrente calcola i risultati per le entità nel dashboard per le quali è impostato il monitoraggio dei risultati del periodo di riferimento dello stato corrente.

Intervallo: da 10 a 3600 secondi

Valore predefinito: 180 secondi

Intervallo di inizio verifica modifiche dello stato corrente

Intervallo di tempo in secondi prima che venga eseguito il tentativo di rilevare le modifiche nelle impostazioni delle metriche dello stato corrente.

Intervallo iniziale di eliminazione entità

Intervallo di tempo in secondi prima che venga eseguito il tentativo di eliminare le entità.

Intervallo: da 7200 a 18000 secondi

Valore predefinito: 10800 secondi

Intervallo iniziale di compilazione delle tabelle delle soglie del report

Intervallo di tempo in secondi prima che venga avviato il popolamento del ciclo tabelle soglie report. Le tabelle vengono popolate in modo da consentire la corretta esecuzione dei report soglie.

Intervallo: da 1000 a 2000 secondi

Valore predefinito: 1800 secondi

Intervallo ricorrente di compilazione delle tabelle delle soglie del report

Intervallo di tempo in secondi tra ciascun popolamento del ciclo tabelle soglie report.

Intervallo: da 7200 a 18000 secondi

Valore predefinito: 10800 secondi

Intervallo eventi PSL

Intervallo di tempo in secondi tra cicli successivi di elaborazione eventi PSL. Ogni ciclo cerca nelle tabelle PS eventuali risultati aggiornati delle metriche e aggiorna tutte le entità nel dashboard.

Intervallo: 10=60 secondi

Valore predefinito: 30 secondi

Ora di inizio massima delle modifiche di risorsa

Ultimo valore orario in cui si verifica il ciclo di modifica della struttura delle risorse. Valore predefinito: 22:00:00

Ora di inizio minima delle modifiche di risorsa

Primo valore orario in cui si verifica il ciclo di modifica della struttura delle risorse. Valore predefinito: 21:00:00

Timeout di rilevamento iniziale delle entità non calcolate

Intervallo in secondi prima che venga eseguito il tentativo di calcolare per la prima volta le entità non calcolate nel dashboard.

Intervallo: da 60 a 3600 secondi

Valore predefinito: 180 secondi

Intervallo ricorrente di rilevamento delle entità non calcolate

Intervallo in secondi tra ciascun ciclo di calcolo delle entità nel dashboard non ancora calcolate.

Intervallo: da 300 a 3600 secondi

Valore predefinito: 3600 secondi

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Selezione del rollup di punteggio medio

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Rollup punteggio medio per consentire all'utente di impostare i punteggi predefiniti delle metriche.
Vengono visualizzati i parametri di configurazione del rollup del punteggio medio.

Punteggio predefinito per il livello di gravità Verde

Questo è il punteggio predefinito di una metrica con livello di gravità verde.

Valore predefinito: 100

Punteggio predefinito per il livello di gravità Rosso

Questo è il punteggio predefinito di una metrica con livello di gravità rosso.

Valore predefinito: 0

Punteggio predefinito per il livello di gravità Giallo

Questo è il punteggio predefinito di una metrica con livello di gravità giallo.

Valore predefinito: 50

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Intervalli di aggiornamento del client

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, quindi Intervalli di aggiornamento del client. È possibile impostare intervalli espressi in secondi tra i tentativi del client di ottenere risultati aggiornati per le entità nel dashboard che non vengono inclusi nel calcolo.
Vengono visualizzati i parametri di configurazione degli intervalli di aggiornamento del client.

Intervallo di aggiornamento automatico del client (min)

Specifica il primo ritardo, in minuti, per il primo intervallo. Valore predefinito: 30 secondi

Abilita intervalli client

Primo intervallo del client (sec)

Specifica il primo ritardo, in secondi, per il primo intervallo. Quando si aggiunge un widget, il client attende per questo intervallo di tempo prima di eseguire una richiesta dal server per i risultati di calcolo.

Se dopo questo intervallo non è presente alcun risultato, il client attende per un intervallo di tempo configurato prima di inviare una nuova richiesta dal server. Valore predefinito: 5 secondi

Ritardo tra gli intervalli del client (sec)

Intervallo in secondi prima che il client tenti un'altra richiesta dal server per le entità nel dashboard che non dispongono di risultati di calcolo. Valore predefinito: 60 secondi

Tipo di aggiornamento della pagina - Tipo di aggiornamento utilizzato per l'aggiornamento della pagina.

Valori possibili:

0: Aggiornamento standard

1: Aggiornamento forzato

Abilita intervallo di aggiornamento automatico del client

I valori possibili sono:

true: Abilita l'intervallo di aggiornamento automatico del client

false: Disabilita l'intervallo di aggiornamento automatico del client

Valore predefinito: True

Valori possibili:

true: il client tenta di ottenere risultati per i widget non calcolati in base al valore del ritardo intervallo del client.

false: il client non invia richieste periodiche per i risultati del calcolo.

Valore predefinito: True

Abilita intervalli client

Flag che disabilita gli intervalli client.

Intervallo di aggiornamento forzato (min)

Ritardo in minuti trascorso il quale viene eseguito l'aggiornamento forzato.

Intervallo: da 0 a 120 minuti

Valore predefinito: 120 minuti

Tipo di aggiornamento della pagina

Il tipo di aggiornamento usato per aggiornare una pagina.

I valori possibili sono:

0-Aggiornamento standard

1-Aggiornamento forzato

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Impostazioni stato corrente

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Impostazioni stato corrente. È possibile abilitare le impostazioni per l'interazione con il servizio di calcolo dello stato corrente.

Vengono visualizzati i parametri di configurazione delle impostazioni relative allo stato corrente.

Indirizzo listener del servizio dashboard

Indirizzo del listener dashboard remoto con il quale interagisce lo stato corrente.

Valore predefinito: tcp://localhost:8004/CalcServer

URL del listener dello stato corrente remoto

Indirizzo dell'oggetto stato corrente remoto in ascolto delle richieste del dashboard.

Valore predefinito: tcp://localhost:8005/CalcRequestServer

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Rollup conteggio personalizzato

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Rollup conteggio personalizzato per consentire all'utente di definire le impostazioni correlate al metodo di rollup conteggio.

Vengono visualizzati i parametri di configurazione del rollup conteggio personalizzato.

Percentuale di entità con gravità di livello Rosso

Quando la percentuale degli elementi con livello di gravità rosso nel livello n+1 è superiore a questo valore, lo stato del livello n è rosso.

Valore predefinito: 33,5%.

Percentuale di entità con gravità di livello Giallo

Quando la somma delle percentuali degli elementi con livello di gravità giallo n+1 è superiore a questo valore, lo stato della gravità è giallo.

Valore predefinito: 33,5%.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Impostazioni immagine di sfondo della dashview

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Impostazioni immagine di sfondo della dashview. È possibile definire le impostazioni per l'immagine di sfondo di una dashview standard.

Viene visualizzato il parametro di configurazione delle impostazioni dell'immagine di sfondo dashview.

Dimensioni massime per il caricamento dell'immagine di background

Dimensioni massime in KB del file di caricamento dell'immagine di sfondo dashview.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Valori di soglia predefiniti

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, quindi Valori di soglia predefiniti. È possibile impostare le soglie predefinite per le entità nel dashboard che non dispongono di valori soglia.

Vengono visualizzati i parametri di configurazione dei valori di soglia predefiniti.

Soglia predefinita di livello Rosso per le entità complesse

Valore predefinito della soglia di gravità rossa per le entità diverse dalle metriche. Quando il widget utilizza il metodo di rollup Media, il punteggio dell'entità è la media dei punteggi dei suoi figli. Per le metriche il colore della gravità viene convertito in un valore numerico. Il colore dell'entità viene determinato sulla base del suo punteggio finale in relazione ai valori di soglia.

Intervallo: da 0 a 100

Valore predefinito: 33

Soglia predefinita di livello Giallo per le entità complesse

Valore predefinito della soglia di gravità gialla per le entità diverse dalle metriche. Quando il widget utilizza il metodo di rollup Media, il punteggio dell'entità è la media dei punteggi dei suoi figli. Per le metriche il colore della gravità viene convertito in un valore numerico. Il colore dell'entità viene determinato sulla base del suo punteggio finale in relazione ai valori di soglia.

Intervallo: da 0 a 100

Valore predefinito: 66

Soglia predefinita di livello Rosso per la metrica

Valore predefinito della soglia di gravità rossa per le metriche che non dispongono di impostazioni soglia configurate nel dashboard o in CA Business Service Insight. Lo stato di gravità della metrica è determinato dal confronto della deviazione della metrica rispetto ai valori di soglia. Valore predefinito: 67

Soglia predefinita di livello Giallo per la metrica

Valore predefinito della soglia di gravità gialla per le metriche che non dispongono di impostazioni soglia configurate nel dashboard o in CA Business Service Insight. Lo stato di gravità della metrica è determinato dal confronto della deviazione della metrica rispetto ai valori di soglia.

Valore predefinito: 33

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Generale

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, Generale.
Vengono visualizzati i parametri delle impostazioni generali.

Abilita regolazione della risoluzione dello schermo

Consente la regolazione della risoluzione dello schermo per il controllo del dashboard.

Abilita scorrimento area di lavoro

true: abilita la barra di scorrimento nell'area di lavoro.

false: disabilita la barra di scorrimento nell'area di lavoro.

Valore predefinito: False

Informazioni Oracle per le query del dashboard

Migliora le prestazioni delle query dashboard nella tabella PSL.

Nota: non modificare il valore attuale.

Severità soglia

I report confrontano i valori ricevuti in relazione a un valore di destinazione; i widget confrontano i valori ricevuti in relazione all'impostazione di soglia. Quando il valore ricevuto corrisponde esattamente al valore di soglia, il report visualizza un colore, mentre il dashboard visualizza un colore differente.

True: valore predefinito. I colori visualizzati sono controllati secondo le modalità descritte sopra.

false: nel widget sono visualizzati in rosso gli elementi con valori inferiori a 90, in giallo quelli con valori inferiori a 95.

Nota: riavviare il servizio dashboard ed eseguire una reimpostazione di IIS dopo aver modificato il valore di questo parametro.

Nota: una volta modificato il parametro e riavviato il servizio, la gravità del widget viene modificata solo dopo il ricalcolo del widget. Questa modifica può essere eseguita acquisendo nuovi eventi dalle PSL che corrispondono al widget.

Usa SSO interna

true: consente al dashboard di utilizzare internamente il Single Sign-On per l'accesso tramite la pagina dashview.

false: impedisce al dashboard di utilizzare internamente il Single Sign-On per l'accesso tramite la pagina dashview.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Elaborazione eventi PSL

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Dashboard, quindi Elaborazione eventi PSL. È possibile far corrispondere le impostazioni al modo in cui il dashboard elabora gli eventi PSL.

Vengono visualizzati i parametri di configurazione dell'elaborazione degli eventi PSL.

Numero di eventi PSL in ciascun ciclo

Numero di eventi PSL elaborati ogni volta in una transazione.

Intervallo: da 10 a 100

Valore predefinito: 10

Intervallo statistiche eventi PSL (in minuti)

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri del repository del documento

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al repository del documento.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Repository documento.

Vengono visualizzati i parametri del repository del documento.

Max documents size (Dimensioni massime documenti)

Consente di impostare le dimensioni massime (in byte) dei documenti che è possibile caricare.

Maximum image size (Dimensioni massime immagine)

Consente di impostare le dimensioni massime (in kilobyte) delle immagini che è possibile caricare.

Predefined File Types (Tipi di file predefiniti)

Consente di impostare le estensioni dei tipi di file per i documenti del contratto.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri di esportazione

Questa opzione consente di impostare i parametri correlati all'esportazione.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Esporta.

Vengono visualizzati i parametri di esportazione.

Export code page (Tabella codici esportazione)

Consente di impostare la definizione della tabella codici per i report esportati (ad esempio 0 = ANSI).

File Format for exported file (Formato file per il file esportato)

Consente di impostare il formato file (Unicode)

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri del framework

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al framework.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Framework, Attributo personalizzato.

Vengono visualizzati i parametri dell'attributo personalizzato.

Abilita origine personalizzata per i dati dell'attributo personalizzato (Y/N)

Consente di impostare se consentire un'origine dati esterna per gli attributi personalizzati.

Origine personalizzata per l'URL dei dati degli attributi personalizzati

Consente di impostare il percorso dell'origine dati esterna per il recupero dei valori dell'attributo personalizzato.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Per configurare i servizi:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Framework, Service Components (Componenti servizio).

Vengono visualizzati i parametri del servizio.

Visualizza l'attributo 1 (Y/N)

Visualizza o meno l'attributo 1 nei servizi

Visualizza l'attributo 2 (Y/N)

Visualizza o meno l'attributo 2 nei servizi

Visualizza l'attributo 3 (Y/N)

Visualizza o meno l'attributo 3 nei servizi

Visualizza l'attributo 4 (Y/N)

Visualizza o meno l'attributo 4 nei servizi

Display Service Component Notes (Y/N) (Visualizza Note componente servizio (S/N))

Visualizza il campo Note nei servizi.

Etichetta per l'attributo 1

Etichetta di testo da utilizzare per il primo elenco di attributi dei servizi

Etichetta per l'attributo 2

Etichetta di testo da utilizzare per il secondo elenco di attributi dei servizi

Etichetta per l'attributo 3

Etichetta di testo da utilizzare per il terzo elenco di attributi dei servizi

Etichetta per l'attributo 4

Etichetta di testo da utilizzare per il quarto elenco di attributi dei servizi

Query SQL per l'attributo 1

Query da utilizzare per il primo elenco di attributi dei servizi

Query SQL per l'attributo 2

Query da utilizzare per il secondo elenco di attributi dei servizi

Query SQL per l'attributo 3

Query da utilizzare per il terzo elenco di attributi dei servizi

Query SQL per l'attributo 4

Query da utilizzare per il quarto elenco di attributi dei servizi

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri delle risorse di lingua

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati alle risorse di lingua.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Preferenze di lingua.
Viene visualizzato il parametro delle risorse di lingua.

Lingua predefinita

Consente di impostare la lingua predefinita del sistema.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Configurazione dei parametri di localizzazione

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati alla localizzazione.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Localization (Localizzazione), campi Contratto, Domain category relations (Relazioni categoria di dominio).

Vengono visualizzati i parametri della relazione della categoria di dominio.

No less than - localized text (Non inferiore a - testo localizzato)

Consente di impostare il testo localizzato per la presentazione della relazione di destinazione "non inferiore a" nella scheda Dichiarazione dell'obiettivo.

No more than - localized text (Non superiore a - testo localizzato)

Consente di impostare il testo localizzato per la presentazione della relazione di destinazione "non superiore a" nella scheda Dichiarazione dell'obiettivo.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri della coda MSMQ

Questa opzione consente di impostare i parametri della coda MSMQ.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Queues (Code).

Vengono visualizzati i parametri della coda MSMQ.

Current status MSMQ machine (Stato corrente computer MSMQ)

Stato del computer MSMQ.

Dashboard MSMQ machine (Dashboard computer MSMQ)

Indica il computer MSMQ dashboard.

Default MSMQ machine (Computer MSMQ predefinito)

Indica il nome del computer MSMQ predefinito.

Transport provider (Provider trasferimento)

Indica il nome del provider di trasferimento, ossia MSMQ.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Set Quick Metric Parameters (Imposta parametri di metrica rapida)

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati alla metrica rapida.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Metrica rapida.

Viene visualizzato il parametro delle metrica rapida.

Max number of events in Preview pane (N. massimo eventi in riquadro Anteprima)

Consente di impostare il numero massimo di eventi visualizzati nel riquadro di anteprima dei dati selezionati.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.

L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.

3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.

Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri dei report

Questa opzione consente di impostare i parametri correlati ai report.

Procedere come descritto di seguito:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Report.

Vengono Visualizzati i parametri dei report.

Timeout della pianificazione completa del calcolo

Consente di impostare l'intervallo di tempo massimo (in giorni) entro il quale l'utilità di pianificazione deve verificare se il report è pronto per l'invio.

Azione di timeout della pianificazione completa del calcolo

Determina l'azione da intraprendere quando si verifica il timeout durante l'invio di un report.

Risultati diagramma

Consente di impostare i risultati del diagramma Report.

Correzione

Consente di impostare l'indicazione di correzione dei report.

Risultati della correzione

Consente di impostare il risultato di correzione massimo dei report.

Formato data

Consente di impostare il formato data per la pianificazione di un file.

Precisione di deviazione

Consente di impostare il livello di precisione per i report sulle deviazioni.

Mostra la finestra di dialogo di approvazione o rifiuto dell'invio di un messaggio di posta elettronica o di un file

Consente di impostare se visualizzare una finestra di dialogo di conferma prima dell'invio del report a un indirizzo di posta elettronica o a un file.

Gestisci formato data dei booklet pianificati

Consente di impostare se il nome file del booklet pianificato creato contiene l'ora o solo la data

Numero massimo di risultati di esportazione

Consente di impostare il risultato di esportazione massimo dei report.

Numero massimo di risultati di ricerca in formato libero

Numero massimo di risultati della ricerca in formato libero.

Numero massimo di righe in formato libero

Numero massimo di righe in formato libero.

Ottimizza le query del parametro in formato libero

Consente di ottimizzare le query selezionando solo le righe richieste.

Precisione penale

Consente di impostare il livello di precisione per i report sulle penali.

Stampabile

Consente di impostare il formato di anteprima di stampa dei report.

Risultati dei dati non elaborati

Consente di impostare il risultato dei dati non elaborati massimo dei report.

I report ereditano gli utenti autorizzati dalla cartella padre (Y/N)

Consente di impostare se gli utenti autorizzati vengono ereditati nel report dalla cartella padre o meno.

Usa correzione automatica per la data del report in formato libero

Specifica se utilizzare la correzione automatica per la data del report in formato libero.

Usa stile precedente

Consente di utilizzare lo stile precedente a OG 7.0.

-
2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri del booklet

Questa opzione consente di impostare i parametri correlati al booklet.

Procedere come descritto di seguito:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Report, Booklet.
Vengono visualizzati i parametri del booklet.

Consenti aggiornamento TOC

Controlla se il TOC del booklet viene generato automaticamente.

Mantieni il formato di tabella se non è possibile trovare l'entità

Testo non trovato: Attributo personalizzato

Testo non trovato: Metrica

Testo non trovato: Parametro

Testo non trovato: Report

Testo non trovato: Servizio

Testo non trovato: Parametro di tabella

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri di gestione delle risorse

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati alla gestione delle risorse.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Gestione risorse.
Vengono visualizzati i parametri di gestione delle risorse.

Gruppo di modifiche per risorsa

Consente di impostare se salvare o meno il gruppo di modifiche per risorsa.

Numero massimo di risorse visualizzate

Consente di impostare il numero massimo di risorse che è possibile visualizzare.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri SMTP

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati a SMTP.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare SMTP. Viene visualizzato il parametro SMTP.

Default character set (Set di caratteri predefinito)

Consente di impostare il set di caratteri predefinito.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Impostazione dei parametri di sistema

Questa opzione consente all'utente di impostare i parametri correlati al sistema.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Nella pagina Impostazioni avanzate, selezionare Sistema. Vengono visualizzati i parametri del sistema.

Modalità di accesso facilitato

Specifica se la casella di controllo Modalità di accesso facilitato viene visualizzata nella pagina di accesso.

Barra di ricerca alfabetica visibile (Y/N)

Specifica se la barra di ricerca alfabetica è visibile.

Intestazione IP client

Specifica il valore dell'intestazione HTTP.

Abilita gestore errori del client

Consente di abilitare o disabilitare il gestore errori client.

Modalità di registrazione dettagliata (Y/N)

Specifica se il sistema invia messaggi a T_LOG alla creazione di report.

Apri Contract Navigator in una nuova finestra

Determina se aprire Contract Navigator in una nuova finestra.

Apri dashboard in una nuova finestra

Specifica se aprire il dashboard in una nuova finestra.

Server Web protetto

Specifica il nome di rete o l'indirizzo IP del server Web protetto.

Usa editor di testo formato Rich

Per supportare solo le lingue occidentali, selezionare Y (editor di testo formato Rich).

Per supportare le lingue orientali, selezionare N (editor di testo normale).

Server Web

Specifica il nome di rete o l'indirizzo IP del server Web.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Per configurare i parametri di protezione:

1. Selezionare Sistema, Protezione. Vengono visualizzati i parametri di protezione.

Abilita pre-autenticazione

Specifica se abilitare il servizio di pre-autenticazione.

Intervallo tra due tentativi di accesso non riusciti

Specifica la durata minima dell'intervallo tra due errori di accesso consecutivi. Il tempo predefinito è un'ora. L'attesa per questo intervallo di tempo dopo un tentativo di accesso non riuscito, prima di riprovare ad accedere, non influisce sull'opzione relativa al numero massimo di accessi non riusciti, che comporta un blocco.

Ad esempio, dopo un singolo tentativo di accesso non riuscito, l'utente deve attendere almeno un'ora e dispone ancora di tre tentativi prima che il sistema lo blocchi.

Max login failure times (Numero massimo di tentativi di accesso non riusciti)

Specificare il numero di tentativi di accesso non riusciti. Quando l'utente non riesce ad accedere per questo numero di volte, il sistema lo blocca. Il valore predefinito è 3.

Per sbloccare l'utente, l'amministratore di CA Business Service Insight può accedere alla tabella `t_users` e impostare `user_status` su `ACTIVE`.

URL del servizio Web di pre-autenticazione

Specifica il percorso per il file del servizio Web di pre-autenticazione.

2. Fare clic sull'icona Modifica accanto a un'opzione e immettere il valore.
L'icona Modifica cambia in icona Aggiorna.
3. Fare clic su Aggiorna per salvare le modifiche.
Il valore viene aggiornato.

Modalità di modifica dei sinonimi: confronto Pubblico e Privato

Questa procedura facoltativa consente di:

- Passare da sinonimi pubblici a sinonimi privati
- Passare da sinonimi privati a sinonimi pubblici

Passare da Pubblico a Privato

Per passare dai sinonimi pubblici ai sinonimi privati, richiamare una delle procedure seguenti sul database (durante la connessione al database come OBLIDBADMIN):

```
begin
  prc_recreate_all_synonyms ('YES');
end
oppure
exec prc_recreate_all_synonyms ('YES');
```

Passare da Privato a Pubblico

Per passare dai sinonimi privati ai sinonimi pubblici, richiamare una delle procedure seguenti sul database (durante la connessione al database come OBLIDBADMIN):

```
begin
  prc_recreate_all_synonyms ('NO');
end
oppure
exec prc_recreate_all_synonyms ('NO');
```


Capitolo 3: Motori di aggregazione e correlazione (ACE1 e ACE2)

ACE1 e ACE2 (Motori di aggregazione e correlazione) sono i motori che in CA Business Service Insight si occupano della normalizzazione e del calcolo di tutti i dati. ACE2 è il motore predefinito per il nuovo contenuto. Tutte le nuove metriche confermate dopo l'installazione CA Business Service Insight o l'aggiornamento a CA Business Service Insight vengono indirizzate ad ACE2. Le metriche sono confermate con l'assegnazione del relativo contraente nella sezione della gestione di istanza.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Gestione del motore predefinito](#) (a pagina 47)

[Servizio di transizione ACE](#) (a pagina 48)

[Panoramica del motore di calcolo](#) (a pagina 50)

Gestione del motore predefinito

ACE2 è un'evoluzione di ACE1. CA ha pianificato il ritiro di ACE1 per le versioni successive. Le nuove funzionalità vengono sviluppate solo per ACE2. Se è in corso l'aggiornamento, tutte le metriche correnti esistenti prima dell'aggiornamento vengono ancora calcolate da ACE1. Solo le nuove metriche vengono elaborate da ACE2. CA consiglia l'utilizzo di ACE2 come motore predefinito.

Tutti i contraenti vengono assegnati ad ACE2. Questo significa che tutte le nuove metriche, incluse le metriche in contratti nuovi e le nuove metriche in contratti esistenti creati prima dell'aggiornamento alla versione 8.0, vengono indirizzati ad ACE2. Questa impostazione si applica solo alle metriche aggiunte di recente. Il sistema non forza la migrazione del contenuto esistente.

Se si desidera utilizzare ACE1 come motore predefinito, modificare da 1 a 0 il valore della proprietà di configurazione del sistema denominata "IsACE2defaultengine". In questo modo, ad ACE1 vengono assegnati nuovi contraenti.

Nota: una volta installato CA Business Service Insight, tutti i contraenti esistenti verranno spostati ad ACE2. Se la funzione viene disattivata selezionando 0 per questo valore, i contraenti non vengono spostati nuovamente su ACE1. È necessario eseguire questo processo manualmente.

Servizio di transizione ACE

Il servizio di transizione ACE viene installato e aggiunto a CA Business Service Insight come versione 8.2 per eseguire la migrazione del calcolo di metrica da ACE1 ad ACE2.

Il servizio comunica, per la metrica di cui è stata eseguita la migrazione in ACE2, i ricalcoli richiesti a causa degli eventi che si producono durante la fase di migrazione.

La migrazione include 2 fasi:

- Contrassegnare la metrica per la migrazione in ACE2 dall'interfaccia utente. L'ID nella tabella delle regole globali per `Assigned_PSL_instance_id` viene modificato in -1.
- Il servizio di transizione ACE elabora la metrica pertinente e imposta la data di inizio calcolo inclusi i ricalcoli, se necessari.

Nota: quando ACE1 esegue i calcoli durante l'avvio della migrazione, il servizio di transizione non esegue la migrazione della metrica e ACE1 completa i calcoli correnti. In tal modo i processi non si sovrappongono.

Mentre ACE1 elabora i calcoli quando la migrazione viene avviata, ACE1 contrassegna la data di inizio dei ricalcoli, non il servizio di transizione. I processi non entrano in conflitto.

Calcolo e aggiornamento alla versione 8.2

Per impostazione predefinita, ACE2 viene assegnato a tutte le metriche create dopo l'aggiornamento alla versione 8.2. Il processo di migrazione viene svolto da ACE2. Il modulo ACE1 (PSL_Writer) contrassegna la data di ricalcolo (se presente) per le metriche in attesa di migrazione in ACE2, ma gestite per il momento da ACE1.

Durante il processo di migrazione in `T_global_rules`, vengono impostati i flag seguenti:

	PSL_instance_id	PSL_instance_id assegnato
Durante lo spostamento	Qualsiasi istanza PSL_Writer	-1
Dopo lo spostamento	-1	null

Casi del servizio di transizione ACE

La presente sezione contiene un elenco di casi del servizio di transizione ACE:

Condizione	Result
1. Installazione pulita. Selezionare il componente dell'applicazione (tipica o installazione personalizzata)	Il servizio di transizione ACE viene creato mediante la modalità di avvio automatico.
2. Installazione pulita. Non selezionare il componente dell'applicazione (tipica o installazione personalizzata)	Il servizio di transizione ACE non viene creato.
3. Aggiornamento. Il componente dell'applicazione è già esistente.	Il servizio di transizione ACE viene creato mediante la modalità di avvio automatico.
4. Aggiornamento. Nessun componente dell'applicazione già esistente.	Il servizio di transizione ACE non viene creato.

Rimozione dei casi di servizio PSLWriter

La presente sezione contiene un elenco di casi di rimozione del servizio PSL_Writer.

Condizione	Result
1. Installazione pulita. Selezionare Installazione tipica.	I file PSL_Writer vengono copiati; il servizio non viene creato.
2. Installazione pulita; selezione Installazione personalizzata; selezionare il servizio PSL_Writer.	I file PSL_Writer vengono copiati; il servizio viene creato.
3. Installazione pulita; selezione Installazione personalizzata; deselectare il servizio PSL_Writer.	I file PSL_Writer vengono copiati; il servizio non viene creato.
4. Aggiornamento. PSL_Writer esistente.	I file PSL_Writer vengono copiati; il servizio viene creato.
5. Aggiornamento. PSL_Writer non esistente.	I file PSL_Writer vengono copiati; il servizio non viene creato.

Panoramica del motore di calcolo

Nel seguente elenco è descritto il flusso di lavoro del motore.

- Gli eventi del cliente entrano nel sistema tramite gli adapter.
- I listener dell'adapter raccolgono gli eventi. I dati vengono normalizzati e resi semplici da utilizzare. I listener dell'adapter immettono questi dati normalizzati nella tabella T_RAW_DATA.
- Il processo di calcolo dei dati si basa su un sistema guidato dagli eventi che viene eseguito nella business logic creata dal client in uno script VBS. I valori dei calcoli vengono conservati in variabili globali nella business logic, che sono aggiornamenti per ciascun evento che si verifica nel sistema. Esempi di tali eventi sono le voci di dati non elaborati, nonché inizio e fine del periodo, modifiche della struttura di risorsa e inizio e fine del periodo di applicazione. Il risultato per ciascun periodo calcolato viene quindi definito nella funzione specializzata Result.
- (Facoltativo) Il sistema calcola i dati non elaborati, li converte in dati intermedi, che vengono inseriti nella tabella T_INTERMEDIATE_DATE. È possibile utilizzare i dati intermedi per il calcolo di altre metriche. In questo modo, i calcoli vengono eseguiti esclusivamente. Tutte le altre metriche che richiedono gli stessi dati utilizzano i risultati invece di eseguire calcoli ridondanti.

Se il calcolo continuativo tra le versioni del contratto è abilitato, i dati utilizzati dalla business logic per calcolare il livello di servizio sono automaticamente accessibili alle versioni del contratto successive. Questa funzionalità consente al responsabile SLA di creare nuove versioni di contratto con nuove date di inizio validità. Tale funzionalità consente la conservazione dei contenuti di variabili globali. Questa funzionalità consente di continuare il calcolo e rende accessibili i valori precedenti di variabili globali per nuove versioni del contratto.

Il motore gestisce gli eventi nell'ordine in cui vengono ricevuti. Il motore non è in grado di annullare la gestione di eventi per tornare indietro nel tempo a un calcolo precedente. Il motore considera solo la situazione attuale e gestisce i nuovi eventi man mano che arrivano. Nei casi in cui è presente una modifica a una data/ora già calcolata, il motore avvia il ricalcolo. Il motore conserva le istantanee degli stati di calcolo periodicamente, come definito nella configurazione di sistema. Tali istantanee evitano di dover eseguire il ricalcolo dall'inizio della versione del contratto. Il calcolo inizia da uno stato di calcolo noto, a partire dal punto di inizio più semplice. Tali istantanee sono indicate come stati. Quando il motore esegue il ricalcolo, inizia dall'ora dello stato più vicina all'ora della modifica.

Quando una metrica richiede il ricalcolo, il motore ricerca lo stato precedente più vicino al momento dell'esecuzione della modifica ed esegue il calcolo a partire da tale stato. Ad esempio, esiste il caso in cui una modifica è stata effettuata due settimane fa e lo stato più vicino a quello precedente è di tre settimane fa. In questo caso, il motore esegue il calcolo dallo stato di tre settimane fa. Se non viene trovato tale stato, il motore avvia il ricalcolo a partire dall'inizio della versione del contratto.

Nuova versione del contratto con date di validità modificate

I seguenti casi descrivono la procedura utilizzata dal responsabile SLA per creare una nuova versione del contratto con nuove date di inizio validità e continuare il calcolo dalla versione precedente.

Di seguito sono indicate le condizioni preliminari per abilitare il calcolo continuativo.

- L'utente deve aver effettuato l'accesso a CA Business Service Insight.
- La metrica deve essere stata completamente calcolata nella versione esistente.
- Il flag di calcolo continuativo deve essere true in `t_system_configurations`.

È possibile creare una nuova versione del contratto con nuove date di inizio validità e continuare il calcolo dalla versione precedente.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Effettuare l'accesso a CA Business Service Insight.
2. Fare clic su Service Level Management (Gestione del livello di servizio), Contratti, Crea nuova versione.
3. Definire le nuove date di validità. (Le date devono essere successive o sovrapposte alle date della versione precedente affinché la continuità sia possibile).
4. Fare clic su Applica per salvare le modifiche.
5. Confermare la nuova versione del contratto.

Il modulo viene eseguito. Durante il calcolo della nuova versione, il modulo utilizza i valori delle variabili globali calcolati nella versione precedente.

Cronologia di ricalcolo

La funzionalità Cronologia di ricalcolo consente la risoluzione dei problemi del motore. Lo scopo della cronologia di ricalcolo è monitorare i ricalcoli effettuati dal motore e analizzarne i motivi.

Per accedere alla pagina della cronologia di ricalcolo, selezionare Amministrazione, Gestione ACE, Cronologia di ricalcolo. Per eseguire una ricerca dettagliata della cronologia di ricalcolo, è possibile selezionare le seguenti opzioni:

- Il campo della data di inizio
- Il campo della data di fine
- Il contraente
- Il contratto

Il componente della cronologia di ricalcolo nel motore è configurabile. L'utente può configurare il motore per controllare i seguenti casi:

- Se registrare i ricalcoli nel log
- Se registrare i ricalcoli nel log solo per il periodo di riferimento
- Se registrare i ricalcoli nel log per tutte le unità di tempo

Motivi di ricalcolo

Di seguito è riportato un elenco di eventi nel sistema che forzano il ricalcolo nel motore:

Nuovi dati non elaborati

È possibile aggiungere i dati non elaborati e i dati intermedi dopo l'ora effettiva in cui si sono verificati. Un esempio è il caso in cui alcune origini evento non erano attive e non hanno ricevuto i dati. Una volta aggiunti i nuovi dati, il motore esegue il ricalcolo a partire dal valore di data/ora dell'evento aggiunto. Ad esempio, il valore del dollaro è stato immesso alla fine del mese. I calcoli dell'intero mese erano basati sul valore del dollaro in quel periodo. Quando il motore torna all'inizio del mese, esegue il ricalcolo utilizzando il nuovo valore.

Correzione

I dati possono essere corretti anche dopo che sono stati calcolati. Le correzioni sostituiscono i dati non elaborati.

Nota: questa situazione non è applicabile ai dati intermedi, in cui non è possibile aggiungere correzioni.

Quando viene aggiunta una correzione, il motore deve trovare uno stato prima dell'avvenuta modifica. Il motore quindi avvia il ricalcolo delle metriche con i nuovi dati corretti inclusi nel calcolo da quel periodo.

Ad esempio, se un utente ha immesso per errore il numero 5 come ultima settimana dei dati non elaborati. L'utente sostituisce 5 con 3. Il motore deve eseguire il ricalcolo dalla data in cui è stato inserito 5. Il numero 3 viene utilizzato al posto di 5.

NOTA: una correzione può consistere nell'eliminazione dei dati non corretti, senza sostituzione con nuovi dati.

Nuova versione della risorsa

Gli eventi vengono ricevuti in base alla registrazione a:

- Una risorsa specifica
- Un gruppo di risorse
- Risorse associate a un servizio
- Un contraente

Quando una risorsa viene modificata, il motore esegue il ricalcolo a partire dal punto in cui è avvenuta la modifica della risorsa. Ad esempio, questo ricalcolo si verifica quando viene assegnata o rimossa una risorsa da un gruppo di risorse o si modifica il valore di un attributo personalizzato di risorsa.

Nel caso in cui un elenco di server presenta un'indicazione continua sul proprio stato, il server 3 è stato messo fuori servizio per manutenzione. Il server 3 è stato rimosso senza una notifica di sistema. L'utente informa il sistema che il server 3 è inesistente durante il periodo di manutenzione. Il motore torna indietro ed esegue il ricalcolo dalla data in cui il server 3 è stato rimosso.

Modifiche nell'attributo personalizzato di una risorsa

Quando viene eseguita una modifica nell'attributo personalizzato di una risorsa, il motore esegue il ricalcolo di tutte le metriche associate alla risorsa. Le metriche vengono ricalcolate a partire dalla data in cui è stato modificato l'attributo personalizzato.

Ad esempio, considerare uno scenario in cui i server si trovano a Napoli, Roma e Milano. L'utente decide di includere i server di Roma nel gruppo di Napoli. Il responsabile decide quindi che i server di Roma sono di fatto parte del gruppo di Napoli e cambia lo stato dei server di Roma. Il motore deve ora eseguire il ricalcolo.

Attivazione, disattivazione o aggiunta di un'eccezione

È possibile creare eccezioni per periodi di tempo definiti. Ad esempio, è presente un periodo di tempo definito come interno all'orario lavorativo normale, ma si verifica un'eccezione a causa di un blackout. Questa eccezione rimuove l'intervallo di tempo specificato dal normale orario lavorativo. Gli eventi sono ancora gestiti, anche se adesso sono considerati al di fuori del periodo di applicazione. Una volta che tale orario viene differenziato dalla normale routine, è possibile definire il comportamento al di fuori del periodo di applicazione nello script di business logic. Tuttavia, l'utente non può ancora definire il comportamento del motore durante il periodo dell'eccezione. Il comportamento non può essere modificato rispetto al comportamento standard esterno al periodo di applicazione. È possibile definire le eccezioni che precedono o seguono l'effettivo periodo di tempo. Quando viene aggiunta un'eccezione a un periodo di tempo che è stato calcolato dal motore, il ricalcolo viene eseguito in modo tale da prendere in considerazione l'eccezione.

Ad esempio, è presente un caso in cui è stata notificata un'interruzione di alimentazione una settimana fa. Il sistema esegue i calcoli fino all'ora presente, senza prendere in considerazione l'interruzione di alimentazione. In questo caso è necessario eseguire il ricalcolo.

Versione del modulo di business logic

È possibile creare la business logic definita dall'utente in ciascuna metrica separata. Inoltre, se la logica è centrale e deve essere riutilizzata, è possibile inserirla all'interno di un modulo di business logic. Questo consente all'utente di creare la logica una sola volta e di utilizzarla in più metriche. Tuttavia, quando il modulo viene modificato per correggere un errore nella logica, tutte le metriche associate al modulo modificato vengono interessate. Le metriche devono eseguire un nuovo calcolo per prendere in considerazione la correzione.

Ad esempio, un utente dispone di più client e tutti richiedono una metrica di assistenza tecnica. È possibile inserire la logica relativa all'assistenza tecnica in un modulo di business logic.

Nuovi eventi dati intermedi

La riutilizzabilità degli eventi è una funzionalità che consente di creare metriche che utilizzano come input i risultati del calcolo di altre metriche. I dati di questo tipo sono noti come dati intermedi. Questi dati vengono creati impostando una metrica per l'invio di eventi in una struttura simile a quella dei dati non elaborati. La metrica di destinazione, quindi, esegue la registrazione alla metrica di origine e riceve gli eventi inviati nello stesso modo in cui una metrica riceve gli eventi di dati non elaborati. Se la metrica di invio esegue il ricalcolo, deve eliminare gli eventi precedentemente inviati ed eseguire il ricalcolo del periodo di tempo per il quale tale ricalcolo è richiesto. Ciò significa che i dati intermedi inviati precedentemente non sono più aggiornati. È necessario che le metriche registrate per la ricezione di questi dati eseguano il ricalcolo per prendere in considerazione i nuovi dati.

Nuova versione del contratto

Durante la creazione di una versione del contratto, alcune o tutte le metriche contenute vengono ricalcolate dall'inizio della versione del contratto. Il ricalcolo viene eseguito solo per le metriche che presentano modifiche rispetto alla versione precedente. Non si riceve alcun ricalcolo se viene creata una versione del contratto e quindi confermata direttamente. Nessun ricalcolo si verifica perché le metriche contengono modifiche.

Di seguito sono elencati i casi in cui non viene eseguito il ricalcolo:

- Viene creata una versione che ha date identiche a quella precedente e non sono state apportate modifiche. In questo caso, non viene eseguito alcun ricalcolo.
- Viene creata una versione che ha date identiche a quella precedente, ma sono state modificate alcune metriche. In questo caso, viene eseguito il ricalcolo per le metriche modificate, a partire dall'inizio della versione del contratto.
- È stata creata una nuova versione con date differenti. In questo caso viene eseguito il ricalcolo a partire dall'inizio della versione del contratto per tutte le metriche.

Una nuova versione del contratto viene considerata un calcolo, non un ricalcolo, pertanto non viene visualizzata nella cronologia di ricalcolo.

Ad esempio, supponiamo che esista un contratto triennale con la società ABC. È possibile estendere il contratto per un ulteriore anno. Con questa modifica viene creata una nuova versione del contratto. ACE1 eseguirà il ricalcolo delle metriche a partire dal 1° gennaio 2005.

Nessuna modifica viene apportata se si dispone di un contratto con 100 metriche e viene creata una versione con la modifica del parametro di UNA delle metriche. Per le altre metriche il ricalcolo non viene eseguito.

Nota: se vengono apportate modifiche nel periodo remoto, viene eseguito un ricalcolo lungo. Il ricalcolo richiede molto tempo, in quanto le metriche interessate devono eseguire il ricalcolo dall'ora della modifica.

Univocità dell'evento

L'univocità dell'evento utilizza una funzionalità dell'adapter in cui un nuovo evento sostituisce un evento identico già inserito nella tabella dei dati non elaborati. L'utente definisce quali campi dell'evento (campi chiave) nell'adapter vengono utilizzati per riconoscere le voci o gli eventi identici. Le chiavi costituiscono l'unicità della voce. Di per sé, non costituiscono l'ID, a meno che non ci sia un solo campo chiave.

Un nuovo evento considerato identico a uno precedente, in base ai campi chiave, comporta la modifica della data/ora dell'evento. Se si verifica tale modifica, ACE1 esegue il ricalcolo a partire dall'opzione più recente fra le due seguenti:

- Data/ora del nuovo evento (se tale valore è precedente a quello originario).
- Data/ora del vecchio evento (se il nuovo valore di data/ora è successivo a quello originario).

Instance Management (Gestione istanze)

La Gestione istanza consente all'amministratore di sistema di gestire facilmente l'assegnazione dei calcoli tra le varie istanze ACE e tra i due motori ACE. L'assegnazione ad ACE2 è uguale all'assegnazione a una specifica istanza di ACE1.

L'amministratore può assegnare le metriche a istanze ACE1 in due modi:

- Assegnazione di un contraente a un'istanza ACE1
- Assegnazione di una determinata metrica a una specifica istanza ACE1.

Soddisfare le seguenti condizioni prima di assegnare le metriche a istanze ACE1.

- L'utente deve aver effettuato l'accesso a CA Business Service Insight.
- Il ruolo dell'utente consente la modifica della pagina di gestione dell'istanza del motore.
- È possibile disporre di più istanze ACE1 installate.

Più istanze del servizio di calcolo dello stato corrente

Per impostazione predefinita, CA Business Service Insight è costituito da una singola istanza del servizio di calcolo dello stato corrente. Disporre di un'istanza del servizio di calcolo significa che è presente un unico motore che esegue tutti i calcoli delle metriche di dashboard. Se le prestazioni del dashboard sono scarse, è possibile aggiungere ulteriori istanze del servizio di calcolo dello stato corrente per suddividere il carico di lavoro. L'aggiunta delle istanze migliora le prestazioni. Quando vengono aggiunti ulteriori servizi di calcolo dello stato corrente, il sistema utilizza più CPU e computer. La presenza di ulteriori servizi di calcolo dello stato corrente migliora le prestazioni, poiché si dispone di un maggior numero di metriche calcolate contemporaneamente.

Assegnazione di un contraente a un'istanza di ACE1

Questa sezione spiega come assegnare un contraente a un'istanza di ACE1.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere CA Business Service Insight.
2. Fare clic su Amministrazione, Gestione ACE, Gestione istanza ACE.
Viene visualizzata la pagina Gestione istanza ACE.
3. Per assegnare uno specifico contraente a una specifica istanza, fare clic a sinistra del nome del contraente.
Viene visualizzata la finestra Assegna istanza ACE al contraente.
Nota: se non viene eseguita alcuna assegnazione per un contraente, il contraente viene calcolato sull'istanza zero (0) se ACE1 è il motore predefinito.
4. Nel campo Istanza ACE, selezionare un'istanza dal menu a discesa.

Assegnazione di un contraente a un'istanza non definita

Questa sezione spiega come assegnare il contraente a un'istanza correntemente inesistente.

Attenersi alla seguente procedura.

1. Fare clic sull'altro elemento nel menu a discesa.
2. Fare clic sul campo di testo.
3. Digitare il numero dell'istanza che si desidera creare.
4. Selezionare la casella di controllo per assegnare tutte le metriche del contraente all'istanza selezionata.
5. Deselezionare la casella di controllo in modo tale che solo le nuove metriche aggiunte al contraente vengano assegnate all'istanza del contraente.
6. Fare clic su Salva per assegnare il contraente alle istanze di ACE1 selezionate.

Assegnazione di contraenti a un'istanza

È possibile assegnare più contraenti a un'istanza.

Attenersi alla seguente procedura.

1. Nella pagina Gestione istanza ACE, selezionare le caselle di controllo Contraente desiderate.
2. Fare clic sul pulsante Imposta istanza ACE per assegnare più contraenti a una stessa istanza.

Assegnazione di una metrica a un'istanza ACE1

È possibile assegnare una metrica a un'istanza di ACE1.

Attenersi alla seguente procedura.

1. Effettuare l'accesso a CA Business Service Insight.
2. Fare clic su Amministrazione, Gestione ACE, Gestione istanza ACE. Viene visualizzata la pagina Gestione istanza ACE.
3. Fare clic sul nome di un contraente.
Viene visualizzata la finestra Istanze ACE per metriche, con l'elenco di tutte le metriche visualizzato sotto il contraente selezionato.
4. Fare clic sul nome di un contraente.
Viene visualizzata la finestra Istanze ACE per metriche, con l'elenco di tutte le metriche globali comprese nel contraente selezionato. L'elenco delle metriche è organizzato per contratto. Questo raggruppamento è dinamico e determinato dal raggruppamento della finestra principale. Tutte le metriche hanno la stessa assegnazione come definito nella tabella di allocazione del contraente a PSL per impostazione predefinita.

È possibile modificare l'assegnazione dell'istanza ACE1 o ciascuna metrica.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Fare doppio clic sul pulsante Assegna istanza ACE a metriche.
Viene visualizzata la finestra Assegna istanza ACE a metriche.
2. Quando si modifica l'assegnazione dell'istanza predefinita alla metrica, viene visualizzata accanto ad essa un'icona di colore blu. Questa icona indica che la definizione di metrica è diversa dalla definizione del contraente.
3. Quando si chiude la finestra Assegna istanza ACE a metriche, l'icona di colore blu viene visualizzata accanto al contraente nella pagina Gestione istanza ACE. Questa icona indica una modifica nella definizione predefinita di una metrica.
4. Fare doppio clic su Salva per salvare il contraente nell'assegnazione dell'istanza ACE.
5. Fare doppio clic su Chiudi.

Modifica dell'assegnazione dell'istanza ACE1 per ciascuna metrica

È possibile modificare l'assegnazione dell'istanza di ACE1 per ciascuna metrica.

Attenersi alla seguente procedura.

1. Fare clic sul nome del contraente.
2. Viene visualizzata la finestra Assegna istanza ACE a metriche. Quando si modifica l'assegnazione dell'istanza predefinita alla metrica, viene visualizzata accanto all'assegnazione un'icona di colore blu. L'icona indica che la definizione della metrica è diversa dalla definizione del contraente. Quando si chiude la finestra Assegna istanza ACE a metriche, la stessa icona di colore blu viene visualizzata accanto al contraente. Questa icona indica che la definizione predefinita di una metrica è stata modificata.
3. Fare clic su Salva per salvare il contraente nell'assegnazione dell'istanza di ACE1.
4. Fare clic su Chiudi.

Assegnazione di una metrica a un'istanza ACE1 - Gestione di massa

È possibile assegnare una metrica a un'istanza di ACE1 per la gestione di massa.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere CA Business Service Insight.
2. Fare clic su Amministrazione, Gestione ACE, Gestione istanza ACE. Viene visualizzata la pagina Gestione istanza ACE.
3. Fare clic sul nome di un contraente. Viene visualizzata la finestra Assegna istanza ACE a metriche, con l'elenco di tutte le metriche comprese nel contraente selezionato. L'elenco delle metriche è organizzato per contratto.
4. Selezionare le caselle di controllo relative alle metriche desiderate.
5. Fare clic sul pulsante Imposta istanza ACE per aggiornare simultaneamente le relative istanze.
6. Nella pagina Gestione istanza ACE, fare clic su Salva per salvare le modifiche nel database.

Assegnazione di un contraente a un'istanza di ACE1 - Gestione di massa

È possibile assegnare un contraente a un'istanza di ACE1 per la gestione di massa.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere CA Business Service Insight.
2. Fare clic su Amministrazione, Gestione ACE, Gestione istanza ACE. Viene visualizzata la pagina Gestione istanza ACE.
3. Selezionare le caselle di controllo Contraente pertinenti.
4. Fare clic sul pulsante Imposta istanza ACE per aggiornare simultaneamente le relative istanze di ACE1.
5. Fare clic su Salva per salvare le modifiche nel database.

Migrazione a e da ACE2

L'assegnazione di contraenti o singole metriche viene gestita mediante l'interfaccia utente di gestione delle istanze in due direzioni. Per accedere a queste finestre di dialogo, selezionare Amministrazione, Gestione ACE, Gestione istanza ACE. Viene visualizzata la finestra di dialogo Assegna istanza ACE a metriche con i pulsanti seguenti:

- ACE1 to ACE2 (Da ACE1 ad ACE2): questo percorso prende in considerazione tutti i calcoli già eseguiti da ACE1 e continua da quel punto in poi.
- ACE2 to ACE1 (Da ACE2 ad ACE1): questa assegnazione viene utilizzata solo in caso di problemi con il motore ACE2. Questa assegnazione comporta il ricalcolo completo delle metriche interessate.

Capitolo 4: Motore di aggregazione e correlazione (ACE1)

ACE1 (Motore di aggregazione e correlazione) è uno dei due motori di CA Business Service Insight che raccoglie, normalizza e calcola le metriche predefinite. L'altro è ACE2, il motore predefinito.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Ciclo di ACE1](#) (a pagina 62)

[ACE1 Calculation Order \(Ordine di calcolo ACE1\)](#) (a pagina 63)

[Esecuzione degli strumenti di diagnostica](#) (a pagina 64)

[Aggiunta di istanze ACE](#) (a pagina 72)

Ciclo di ACE1

ACE1 lavora a cicli. In ciascun ciclo, ACE1 calcola tutte le metriche assegnate. Il ciclo di ACE1 comprende i seguenti passaggi:

Archivio

Archivia le metriche di contratto contrassegnate come archiviate nella GUI. Vengono archiviate solo queste metriche.

Elimina

Se l'utente richiede l'eliminazione definitiva di un contratto, tutti i dati scritti da ACE1 durante il calcolo delle metriche di tale contratto vengono eliminati definitivamente.

Eliminazione definitiva dati

Gestisce il blocco della data di calcolo ed elimina i dati (attualmente solo i dati non elaborati).

Wait For Db (Attendi DB)

Verifica che vi sia una connessione al database.

Ripristina

Preparazione per il nuovo ciclo.

Instance Management (Gestione istanze)

Gestisce le azioni di assegnazione delle istanze.

Start Cycle Query (Avvia ciclo query)

Debug del ciclo secondario.

(Non attivo).

Old Purge (Eliminazione definitiva precedente)

Gestisce le eliminazioni dell'intero contratto.

New Purge (Nuova eliminazione definitiva)

Gestisce le richieste di eliminazione definitiva dei dati e di blocco dei dati calcolati.

Archivio

Gestisce le operazioni di archiviazione.

Clear Attributes Cache 1 (Cancella cache attributi 1)

Cancella la cache degli attributi personalizzati.

Infrastruct Processing (Elaborazione infrastruttura)

Gestisce le modifiche alla struttura delle risorse.

Create Rules List (Crea elenco regole)

Cerca la data meno recente di ricalcolo.

Clear Attributes Cache 2 (Cancella cache attributi 2)

Cancella la cache degli attributi personalizzati.

Calculation Cycle (Ciclo di calcolo)

Livello di servizio fornito dal calcolo attivo.

Idle Cycle (Ciclo inattivo)

Attende che trascorra il tempo della lunghezza ciclo (se configurato in questo modo).

ACE1 Calculation Order (Ordine di calcolo ACE1)

È possibile configurare l'ordine in cui ACE1 calcola gli agenti durante il ciclo. Tuttavia, nell'ordine di lavoro di ACE1 vengono applicate le seguenti limitazioni. L'ordine di calcolo è specifico per istanze. Se esistono più istanze ACE, ciascuna ha il proprio ordine e non vi è alcuna interazione tra di esse.

Nota: le metriche che fanno parte di una catena di riusabilità degli eventi devono appartenere a una singola istanza ACE1. In caso contrario, si verifica una riduzione significativa delle prestazioni.

Esecuzione degli strumenti di diagnostica

CA Business Service Insight consente di eseguire più strumenti di diagnostica per identificare potenziali problemi nell'ambiente. L'esecuzione di questi strumenti è una misura attiva che impedisce gli errori nell'elaborazione del motore. Inoltre, CA Business Service Insight fornisce report che favoriscono l'analisi dell'elaborazione del motore.

Gli strumenti di diagnostica richiedono:

- Esecuzione ed analisi automatiche
- Esecuzione proattiva (pianificata)
- Approccio generico ed estendibile

Sono disponibili i seguenti tipi di test di diagnostica:

- Relativi alla memoria
- Relativi al database
- Relativi alle funzionalità
- Statistici/informativi
- Relativi all'integrità del sistema

I test di diagnostica attualmente disponibili sono:

Errors in T-Log and T-rules-time-units

Ricerca di:

- Errori nel log correlati ad ACE1
- Errori per gli agenti nei campi last_rt_error di t_rules_time_units

Future Effective Contracts

Ricerca di contratti nel sistema con una versione valida a partire da una data futura.

LargeState

Ricerca gli stati troppo grandi nel sistema.

Permissions and Synonyms

Verifica che tutte le tabelle richieste da ACE1 dispongano di autorizzazioni e sinonimi correttamente definiti.

SequenceValidation

Verifica che tutte le tabelle siano sincronizzate in base alle relative sequenze.

StatusValidation

Verifica che lo stato di vari agenti in t-rules-time-units corrisponda a quello contenuto in t_rules.

SysConfig Validation

Verifica che determinati valori chiave nelle configurazioni di sistema siano impostati in base alle specifiche ACE1.

Tablespaces

Verifica lo stato degli spazi tabella nel sistema e intercetta quelli con problemi.

t-rules-time-units starvation

Verifica che non siano presenti agenti non calcolati nelle ultime due settimane e che vengono esclusi dal calcolo per sottrazione di risorse.

Questa sezione descrive come eseguire l'utilità di diagnostica:

Attenersi alla seguente procedura:

1. Andare a **<directory di installazione>\bin**.
2. Fare doppio clic su **DiagnosticsConsole.exe**.
Viene visualizzata una finestra GUI con il log visualizzato.
3. Digitare la password **SYS** e fare clic su **Esegui**.
Viene avviata l'esecuzione dei test e i risultati vengono visualizzati su schermo.
4. Aprire i file di log ed esaminare i risultati.

Console/Modulo di comunicazione ACE1

ACE1 viene eseguito su richiesta (Oblicore_PslWriter). ACE1 non dispone di interfaccia tramite la quale è possibile ottenere il feedback di qualsiasi sorta. Sono stati aggiunti due sistemi che favoriscono la comprensione dei vari processi complessi del motore.

Esecuzione del motore in modalità console

Quando si esegue il motore in modalità console, viene visualizzata una schermata dinamica. Questa schermata mostra tutti i dettagli dello stato del calcolo corrente del motore. Per utilizzare la console, interrompere il servizio ed eseguirlo nuovamente in modalità console. Questa azione obbliga un intervento nell'operazione del motore, che a volte causa una riduzione delle prestazioni.

Questa sezione descrive come eseguire il motore in modalità console.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Interrompere il servizio PsIWriter o PsIWriterN. Il carattere "n" è il numero di istanza che si desidera eseguire, anche se è in esecuzione su un server distinto. Non è consentita l'esecuzione della stessa istanza più volte allo stesso tempo.
2. Aprire una finestra di comando. Per aprire una finestra di comando, scegliere Start, Esegui, cmd.
3. Immettere il comando seguente:
PsIWriter -d [-x<instance ID>]

Nota: l'ID dell'istanza è facoltativo. Se non è specificato, viene eseguita l'istanza 0. Un esempio di comando è:

PsIWriter -d -x12.



```

Select C:\Program Files\Oblicore\bin\pslwriter.exe

PSIWriter
Version 7.0.0000

PsiWriter Instance: 0    Current cycle: 1    Last Update: 01/08/2010 07:58:03
Current subcycle: 12    SubCycle Name: CalculationCycle    92% Complete
SubCycle Start time: 01/08/2010 07:57:54

Total Global agents: 354    Current Agent: 7    1% Complete
Global Agent ID: 1121    Time Unit: YEAR    IsPeriod:False
Start time: 01/08/2010 07:58:03    Agents Currently In Memory: 6
Memory state - PagefileUsage: 30100K <29M>    WorkingSetSize: 43308K <42M>
Total versions: 1    Current version 1    600% Complete
Current version Metric ID: 1122    Start time: 01/08/2010 07:58:03
Chunk From: 11/04/2010 00:00:00    Chunk To: 20/07/2010 00:00:00
Agent Valid From: 01/01/2010 00:00:00    Agent Inactivation: 01/12/2010 00:00:00
***=Calculated    ***=Calculating    ***=To Be Calculated    ***=In The Future
  
```

Abilitazione delle comunicazioni dirette

È possibile comunicare direttamente con un servizio che è già attivo. Tale comunicazione consente di ottenere gli aggiornamenti in esecuzione sullo stato del servizio, senza interferire con le attività del servizio. La comunicazione con il servizio avviene mediante Telnet.

Questa sezione descrive la procedura per consentire la comunicazione diretta.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Definire una porta di comunicazione base per il modulo con le seguenti istruzioni DML:

```
INSERT INTO T_SYSTEM_CONFIGURATIONS
(SYS_CONFIG_ID,
SYS_CONFIG_NAME,
SYS_CONFIG_VALUE,
SYS_CONFIG_PARENT)
VALUES
(SEQ_SLA_SYS_CONFIG.NEXTVAL,
'pslcommunicationport',
3000,
71)
```

Nota: eseguire questa procedura una sola volta.

Il numero 3000, nel codice DML sopra riportato, indica la porta di comunicazione di base. In altre parole, l'istanza 0 utilizza questa porta. Tutte le altre istanze utilizzano questo numero, insieme al proprio ID istanza, come porta. Ad esempio, all'istanza 11 è assegnata, secondo questo esempio, la porta 3011. Ovviamente la porta di base deve essere scelta in modo tale che a tutte le istanze del motore siano assegnate porte libere. Quando una porta è già in uso, le comunicazioni sono disabilitate per l'istanza interessata. Se il servizio è già in esecuzione, eseguendo lo script il database viene aggiornato, ma il servizio ricerca solo gli aggiornamenti ogni due minuti. Pertanto, a volte viene impiegato un tempo notevole prima che il modulo di comunicazione sia attivo.

2. Aprire una finestra dei comandi e digitare il comando seguente:
Telnet <nome server> <ID porta>

Il nome del server è il nome effettivo del computer, l'indirizzo IP del computer o localhost. La convenzione di denominazione è true se si avviano le comunicazioni dal server applicazioni su cui il motore è in esecuzione.

Ad esempio, Telnet localhost 3011.

Se la comunicazione è avviata, viene visualizzata la schermata di stato del calcolo e viene attivato un ritardo di timeout pari a 10 secondi. Ad esempio, ogni 10 secondi, l'ultima pagina richiesta viene nuovamente recuperata. La pagina predefinita è la pagina di stato del calcolo e viene visualizzata fino a quando l'utente seziona un'altra pagina.

Alla prima connessione, viene visualizzata la schermata Telnet.

Premere sulla tastiera il numero corrispondente alla pagina che si desidera visualizzare:

Nella prima riga è indicata l'istanza di PSLWriter alla quale si è connessi.

Nella tabella seguente sono riportati la lettera/il numero e la relativa descrizione. Più avanti è riportata una spiegazione più dettagliata di ogni lettera/numero.

Opzioni disponibili:

Lettera/Numero	Spiegazione
O	Elenco delle opzioni disponibili
Q	(Chiudi) Chiusura delle comunicazioni
1	Schermata Stato del calcolo
2	Sequenza di calcolo
3	Rilevamento calcolo agente
9	Stato di frammentazione della memoria di processo

Elenco delle opzioni disponibili (P)

Elenco delle opzioni disponibili (P)

Restituisce l'elenco delle opzioni disponibili.

Chiudi (Q)

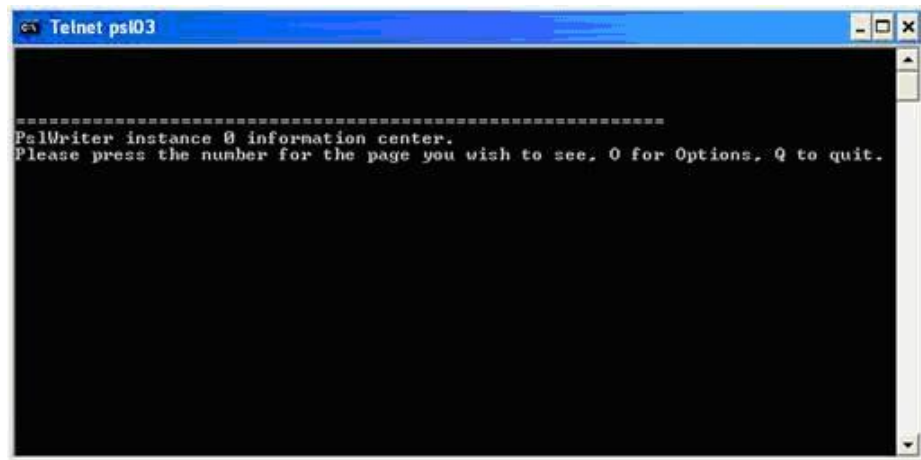
Chiudi (Q)

Utilizzare quando si desidera interrompere le comunicazioni.

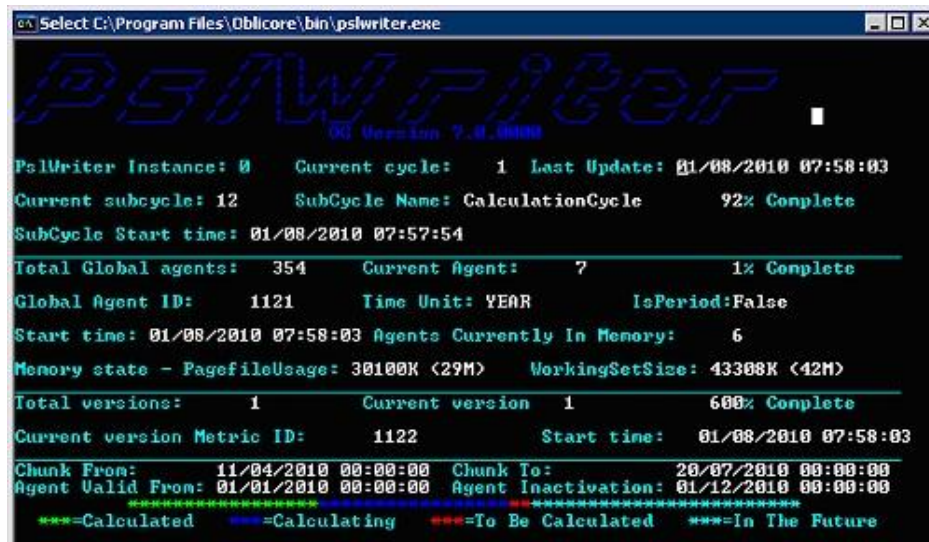
Schermata Stato calcolo (1)

Schermata Stato calcolo (1)

La schermata Stato calcolo mostra lo stato del processo di calcolo nel momento in cui è stato generato.



Questa schermata è simile all'immagine della modalità console, in cui sono riportate le stesse informazioni, ma formattate in testo normale. Le informazioni visualizzate nella schermata di stato del calcolo sono le stesse che sarebbero state ricevute se l'istanza fosse stata eseguita in modalità console.



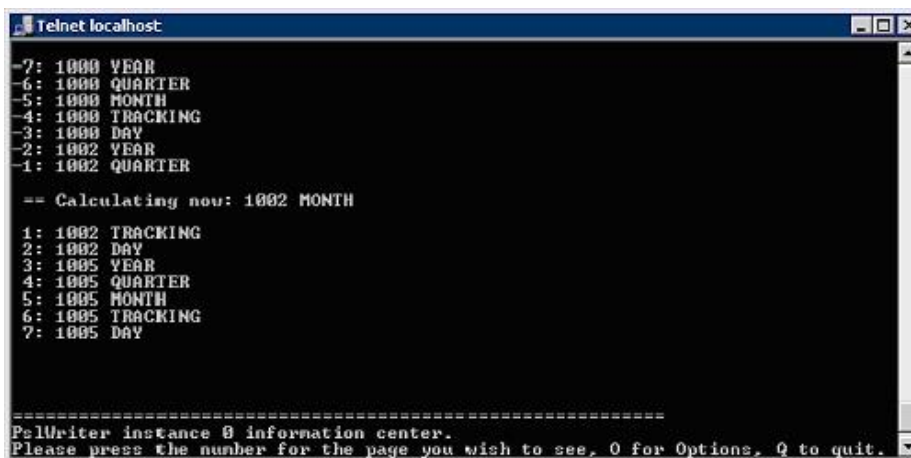
Sequenza di calcolo (2)

Sequenza di calcolo (2)

Questa pagina restituisce la sequenza di calcolo vicina al presente.

- Gli agenti recentemente calcolati (gli ultimi 50 agenti globali calcolati).
- Il piano di calcolo del prossimo futuro (i prossimi 50 agenti globali calcolati).

Questa schermata è un esempio dell'elenco dei calcoli correnti dal modulo di comunicazione (opzione 2).



```
Telnet localhost
-7: 1000 YEAR
-6: 1000 QUARTER
-5: 1000 MONTH
-4: 1000 TRACKING
-3: 1000 DAY
-2: 1002 YEAR
-1: 1002 QUARTER

== Calculating now: 1002 MONTH

1: 1002 TRACKING
2: 1002 DAY
3: 1005 YEAR
4: 1005 QUARTER
5: 1005 MONTH
6: 1005 TRACKING
7: 1005 DAY

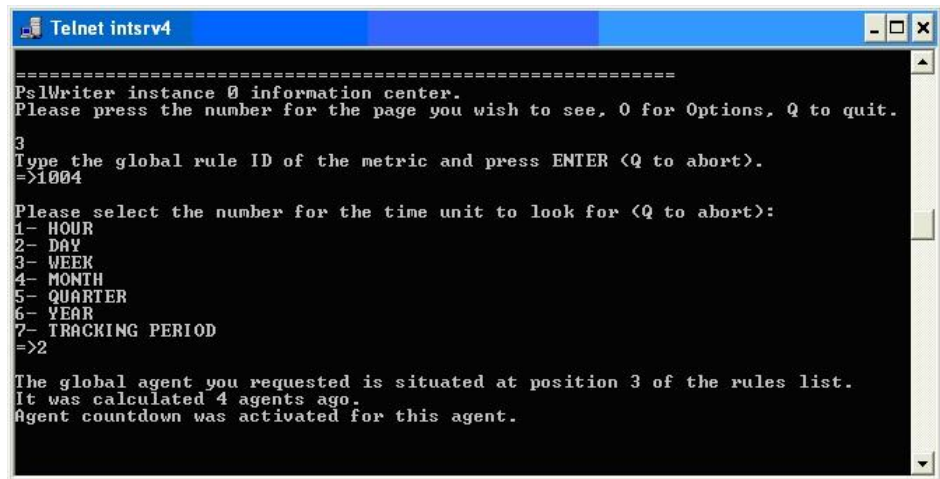
=====
PclWriter instance 0 information center.
Please press the number for the page you wish to see, 0 for Options, Q to quit.
```

Rilevamento calcolo agente

Rilevamento calcolo agente

La schermata Agent Calculation Tracking (Riferimento dei calcoli agente) è una pagina interattiva. Questa schermata accetta un ID regola globale, un'unità di tempo e indica quando viene calcolato l'agente descritto.

Quando si seleziona un agente, la modalità console e la pagina di richiesta di stato del calcolo visualizzano il conto alla rovescia di un agente. Il conto alla rovescia indica quanto tempo è trascorso prima che l'agente richiesto sia calcolato. In questo esempio, è stata effettuata una richiesta per la granularità GIORNO dell'ID regola 1004.



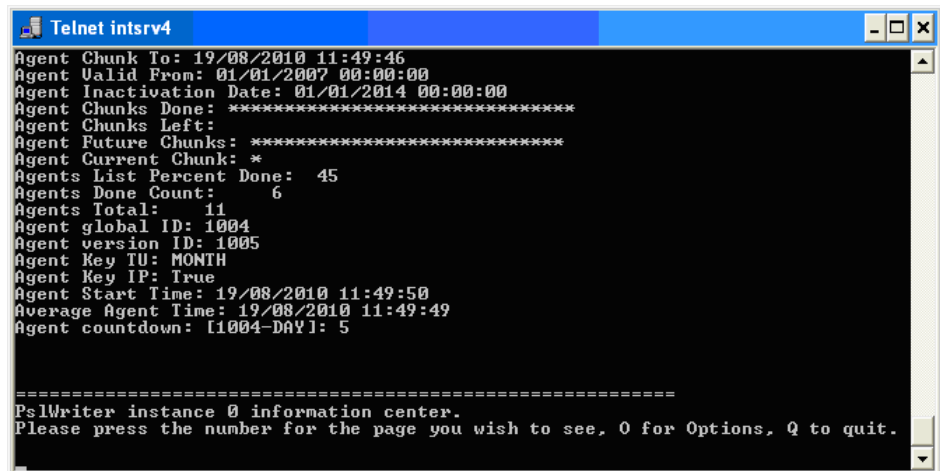
```

=====
PslWriter instance 0 information center.
Please press the number for the page you wish to see, 0 for Options, Q to quit.
3
Type the global rule ID of the metric and press ENTER <Q to abort>.
=>1004

Please select the number for the time unit to look for <Q to abort>:
1- HOUR
2- DAY
3- WEEK
4- MONTH
5- QUARTER
6- YEAR
7- TRACKING PERIOD
=>2

The global agent you requested is situated at position 3 of the rules list.
It was calculated 4 agents ago.
Agent countdown was activated for this agent.
  
```

La schermata riportata è un esempio del momento in cui l'opzione di conto alla rovescia viene attivata nella vista Attività (opzione 1).



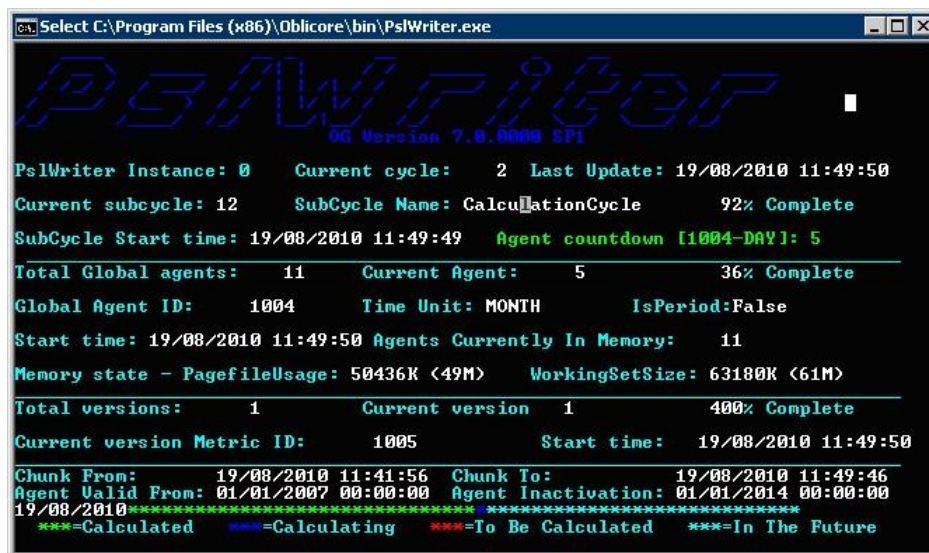
```

=====
PslWriter instance 0 information center.
Please press the number for the page you wish to see, 0 for Options, Q to quit.
3
Type the global rule ID of the metric and press ENTER <Q to abort>.
=>1004

Please select the number for the time unit to look for <Q to abort>:
1- HOUR
2- DAY
3- WEEK
4- MONTH
5- QUARTER
6- YEAR
7- TRACKING PERIOD
=>2

The global agent you requested is situated at position 3 of the rules list.
It was calculated 4 agents ago.
Agent countdown was activated for this agent.
  
```

La schermata riportata è un esempio del momento in cui l'opzione di conto alla rovescia viene attivata nella console.



```

C:\Select C:\Program Files (x86)\Oblicore\bin\PslWriter.exe

PslWriter
OG Version 7.0.0000 SPI

PslWriter Instance: 0    Current cycle: 2    Last Update: 19/08/2010 11:49:50
Current subcycle: 12    SubCycle Name: CalculationCycle    92% Complete
SubCycle Start time: 19/08/2010 11:49:49    Agent countdown [1004-DAY]: 5

Total Global agents: 11    Current Agent: 5    36% Complete
Global Agent ID: 1004    Time Unit: MONTH    IsPeriod:False
Start time: 19/08/2010 11:49:50    Agents Currently In Memory: 11
Memory state - PagefileUsage: 50436K <49M>    WorkingSetSize: 63180K <61M>

Total versions: 1    Current version 1    400% Complete
Current version Metric ID: 1005    Start time: 19/08/2010 11:49:50

Chunk From: 19/08/2010 11:41:56    Chunk To: 19/08/2010 11:49:46
Agent Valid From: 01/01/2007 00:00:00    Agent Inactivation: 01/01/2014 00:00:00
19/08/2010*****
***=Calculated    ***=Calculating    ***=To Be Calculated    ***=In The Future

```

Stato di frammentazione (9)

Stato di frammentazione (9)

Stato di frammentazione della memoria di processo. Questo stato è principalmente uno strumento del supporto tecnico di CA ed è irrilevante per l'utente normale.

Aggiunta di istanze ACE

È possibile installare istanze ACE aggiuntive di stato corrente sullo stesso server o su un server differente.

Installazione di istanze aggiuntive sullo stesso server

È possibile installare istanze ACE aggiuntive sullo stesso server.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Dalla finestra di comando, eseguire il seguente comando dalla directory bin.

(<Oblicore directory>\bin):

CurrentStatusEngine.exe

Nota: se si omette il parametro -xN, l'ID della nuova istanza è 0. È in corso l'installazione di due istanze con lo stesso ID (l'ID dell'istanza ACE predefinita è 0). Non installare due istanze con lo stesso ID.

2. Aprire la finestra con l'elenco dei servizi.
3. Verificare che la nuova istanza ACE sia stata installata correttamente con il nome visualizzato Oblicore-PsiWriterN.
4. Modificare le proprietà del servizio e impostare l'utente sull'account del servizio Oblicore.

Installazione di istanze aggiuntive su un nuovo server

È possibile installare istanze ACE1 aggiuntive su un nuovo server.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Sul nuovo server, avviare l'installazione di CA Business Service Insight.

Nella procedura guidata di installazione di CA Business Service Insight, selezionare solo il servizio PsiWriter.

Con questa operazione verranno copiati sul computer tutti i file necessari e verrà creato un servizio predefinito (con ID = 0).

2. Dalla finestra di comando, eseguire il seguente comando dalla directory bin (<Oblicore directory>\bin):

PsiWriter.exe -i -xN (dove N è l'ID della nuova istanza)

Nota: se si omette il parametro -xN, l'ID della nuova istanza è 0. È in corso l'installazione di due istanze con lo stesso ID. L'ID dell'istanza ACE predefinita è 0. Non installare due istanze con lo stesso ID.

3. Aprire la finestra con l'elenco dei servizi:
4. Verificare che la nuova istanza ACE sia stata installata correttamente con il nome visualizzato Oblicore-PsiWriterN.
5. Modificare le proprietà del servizio e impostare l'utente sull'account del servizio Oblicore.

Disinstallazione di un'istanza ACE

È possibile disinstallare un'istanza ACE.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Dalla finestra di comando, eseguire il seguente comando dalla directory bin (<Oblicore directory>\bin):
`PslWriter.exe -u -xN` (dove N è l'ID dell'istanza)
2. Per accertarsi che l'istanza ACE sia stata correttamente disinstallata, accedere all'elenco dei servizi e verificare che il servizio sia stato rimosso dall'elenco.

Nota: con questa procedura l'istanza viene rimossa solo dall'elenco dei servizi. Se sono state rimosse tutte le istanze da un server e si desidera rimuovere i relativi file, è necessario eseguire l'utilità di disinstallazione di CA Business Service Insight. La disinstallazione di un'istanza non comporta la rimozione dei parametri di configurazione dell'istanza dal database.

Disinstallazione di un'istanza ACE

È possibile disinstallare un'istanza del servizio di calcolo dello stato corrente.

Dalla finestra di comando, eseguire il seguente comando dalla directory bin:

(<Oblicore directory>\bin):
CurrentStatusEngine.exe N (dove N è l'ID dell'istanza)

Esecuzione di istanze aggiuntive di ACE

Le istanze ACE possono essere eseguite in modalità normale o in modalità debug.

Procedere come descritto di seguito:

1. Da Services Manager (Gestione dei servizi), avviare l'istanza ACE.
2. Per l'esecuzione di istanze ACE aggiuntive in modalità debug, aprire la finestra di comando ed eseguire il comando seguente:

PslWriter.exe -d -xn (dove n è il numero dell'istanza)

Nota: eseguire una sola istanza con lo stesso ID istanza alla volta.

Istanze ACE multiple

Per impostazione predefinita, CA Business Service Insight è composto da un'unica istanza ACE. Un motore singolo esegue tutti i calcoli. È possibile aggiungere ulteriori istanze ACE per suddividere il carico di lavoro al fine di migliorare le prestazioni.

Nota: se il problema legato alle prestazioni è dovuto a un sovraccarico, l'aggiunta di più istanze non consente di migliorare le prestazioni. Tutte le istanze funzionano con lo stesso database.

È possibile aggiungere un'ulteriore istanza ACE allo stesso computer come istanza ACE esistente o a un nuovo computer. Si consiglia di disporre di un numero di istanze pari al numero di CPU presenti su un computer. Tuttavia, se sullo stesso computer sono in esecuzione altri servizi pesanti, è consigliabile che il numero delle istanze sia inferiore di un'unità rispetto al numero delle CPU.

Configurazione di istanze ACE multiple

Tutti i parametri di configurazione ACE sono configurati per l'istanza predefinita (istanza 0). Tutte le istanze ACE aggiuntive utilizzano per impostazione predefinita i parametri configurati per l'istanza predefinita. È possibile configurare le istanze ACE aggiuntive in modo diverso da quella predefinita, con l'aggiunta manuale di parametri di configurazione alla tabella T_SYSTEM_CONFIGURATIONS.

Nella tabella T_SYSTEM_CONFIGURATIONS i parametri di configurazione sono organizzati in una struttura ad albero. La struttura, nella chiave 'pslwriter', contiene:

- Tutti i parametri correlati ACE
- Le chiavi per tutte le istanze ACE diverse dall'istanza 0
 - Per ogni istanza diversa da 0 è presente una chiave speciale sotto la chiave pslwriter nella tabella. Il nome della chiave è pslwriterX, dove X è l'ID dell'istanza. L'istanza ACE aggiunge questa chiave durante la prima esecuzione.

È possibile configurare un parametro per una specifica istanza.

Procedere come descritto di seguito:

1. Nella tabella T_SYSTEM_CONFIGURATIONS, sotto la chiave 'pslwriter', all'interno della chiave 'pslwriterX', aggiungere il parametro.
2. Impostare il valore del parametro.

Ad esempio, tutte le istanze hanno una lunghezza ciclo di un'ora.

È possibile impostare l'istanza 5 con il ciclo di due ore. Sotto la chiave pslwriter, creare un parametro cyclelength (lunghezza ciclo) e impostarlo su 7200.

3. Eseguire la query di seguito riportata per visualizzare le chiavi di tutte le istanze esistenti nella tabella T_SYSTEM_CONFIGURATIONS pertinenti per il motore:

```
select t.sys_config_id, t.sys_config_name
from t_system_configurations t
where t.sys_config_parent=71
and t.sys_config_name like 'pslwriter%'
```
4. Verificare che pslwriter5 sia esistente. Se pslwriter5 non esiste, probabilmente l'istanza non è mai stata eseguita. Eseguirla per alcuni secondi in modo che le chiavi necessarie vengano aggiunte alla tabella.
5. Dalla query, prendere SYS_CONFIG_ID dell'istanza 5 ed eseguire la query di seguito riportata per visualizzare i parametri di configurazione correntemente esistenti per l'istanza 5.

```
select t.sys_config_id, t.sys_config_name, t.sys_config_value
from t_system_configurations t
where t.sys_config_parent=<SYS_CONFIG_ID dell'istanza 5>
```
6. Se il parametro cyclelength (lunghezza ciclo) esiste già, impostarne il valore con la query seguente:

```
update t_system_configurations t
set t.sys_config_value='7200'
```

where t.sys_config_id=<SYS_CONFIG_ID del parametro>

7. Se il parametro cyclelength (lunghezza ciclo) non esiste, aggiungerlo e impostarne il valore con la query seguente:

```
insert into t_system_configurations t
(
    SYS_CONFIG_ID,
    SYS_CONFIG_NAME,
    SYS_CONFIG_VALUE,
    SYS_CONFIG_PARENT,
    MODIFY_DATE
)
values
(
    seq_sla_sys_config.nextval,
    'cyclelength',
    '7200',
    <SYS_CONFIG_ID dell'istanza 5>,
    sysdate
)
```

Messaggi di log delle istanze ACE

Tutti i file di log di CA Business Service Insight vengono scritti nel file T_LOG nel database. Il campo REPORTER_OBJECT all'interno di questa tabella contiene i nomi delle istanze di tutti i messaggi di log creati da ACE1. Pertanto, per visualizzare tutti i messaggi di log di una specifica istanza di ACE1, ricercare tutti i record in cui REPORTER_OBJECT = 'PsiWriterN' (dove N è il numero dell'istanza).

Capitolo 5: Motore di aggregazione e correlazione 2 (ACE2)

Il motore ACE2 è guidato dagli eventi. Riceve informazioni dal database su base continuativa. ACE2 ha tempi di risposta più rapidi agli eventi rispetto al motore ACE1, principalmente perché non lavora a cicli. Grazie all'approccio guidato dagli eventi, il tempo che intercorre tra l'esecuzione dell'adapter e il report cliente è più breve rispetto al motore ACE1.

ACE2 è costituito da due sezioni principali:

- Il gestore è responsabile della gestione di tutte le decisioni di calcolo e di ricalcolo.
- I processi di lavoro sono responsabili del calcolo delle metriche, in base alle istruzioni del gestore.

Il gestore contiene una coda di istruzioni per i calcoli delle metriche indicata come coda missione. I processi di lavoro calcolano le metriche dalla coda senza alcuna affinità. Questo metodo consente il bilanciamento automatico del carico del sistema, in quanto non è necessario assegnare le metriche alle istanze.

ACE2 esegue solo i calcoli necessari. Il sovraccarico è ridotto poiché quando non esiste nessun valore da calcolare, il sistema non esegue calcoli ridondanti. ACE2 utilizza un numero minimo di risorse.

Il motore ACE2 non è in grado di elaborare i seguenti elementi:

- Metriche che utilizzano la funzionalità di previsione.
- Metriche registrate per tipo di evento.
- Metriche di gruppo che utilizzano il raggruppamento statico.

Nota: inviare le metriche registrate per evento al motore ACE1. ACE2 non è in grado di riconoscere queste metriche.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Componenti del gestore di ACE2](#) (a pagina 80)

[Aggiunta di un operatore PSL a ACE2](#) (a pagina 81)

[Rimozione di un operatore PSL da ACE2](#) (a pagina 83)

[Funzioni ACE2](#) (a pagina 83)

Componenti del gestore di ACE2

ACE2 è suddiviso in vari componenti principali. Ciascun componente è responsabile per una parte specifica del processo di gestione del calcolo.

È possibile una sola gestione ACE2. Definire la gestione ACE2 nell'impostazione ACE2_server in t_system_configurations o nelle impostazioni dell'interfaccia utente.

Importante: Se si installa un server applicazioni secondario, disattivare i servizi di gestione ACE2 sul server secondario. La gestione sul primo server comprenderà anche gli operatori sul nuovo server.

Di seguito sono elencati i componenti:

Gestore attività

Mantiene un repository di tutte le attività gestite da ACE2 in base agli eventi ricevuti dal bridge CONTRATTO.

Gestore delle correlazioni

Gestisce la connessione tra un'attività e le risorse correlate tramite la registrazione della metrica.

- A partire da uno specifico evento dati, determina quali attività siano state interessate.
- A partire da un'attività e da un valore di data/ora, determina l'elenco omogeneo delle risorse rilevanti per questa attività.

Gestore topologia

Fornisce risposte in merito alla struttura delle risorse e all'effetto di una modifica in tale struttura.

Limiti di calcolo

Aggrega gli eventi esterni sulle attività. I limiti di calcolo determinano i limiti inferiore e superiore del calcolo successivo. Il primo evento ricevuto indica il limite inferiore. I limiti superiori si basano su questi eventi:

- Eventi arrivati che sono successivi rispetto al limite superiore corrente
- Eventi del ciclo di vita, ad esempio la fine del periodo.

Non vengono avviati calcoli se non si sono verificati eventi nel sistema.

Utilità di pianificazione

Avvia i calcoli in base alle decisioni prese dall'utilità di analisi. L'utilità di pianificazione consente di suddividere i calcoli in unità omogenee. Se l'analizzatore identifica la necessità di un ricalcolo precedente, l'utilità di pianificazione interrompe il ricalcolo.

Bridge ACE2

Il gestore di ACE2 riceve gli eventi dai bridge ACE2. Ciascun evento viene analizzato e il gestore trova tutte le attività interessate, dove per attività si intende un calcolo di metrica per una specifica unità di tempo. Come risultato, il gestore avvia un calcolo o un ricalcolo.

Elenco dei bridge ACE2

ACE2 basa il proprio calcolo su tabelle separate nel database e non comunica direttamente con nessun altro sistema CA Business Service Insight. Tutte le comunicazioni tra il sistema generale e il motore avvengono tramite i canali di comunicazione chiamati bridge. Ogni bridge è responsabile per una specifica attività di comunicazione, occupandosi di notificare al motore specifiche modifiche al sistema Insight con il quale lavora.

Di seguito è riportato un elenco dei bridge ACE2:

Bridge Contratto

Trova le modifiche nei contratti e nelle metriche associate e gestisce le richieste di migrazione di metriche da e verso ACE2.

Bridge Moduli

Analizza le modifiche nei moduli.

Bridge Eccezioni

Trova le attivazioni e le disattivazioni nelle eccezioni.

Bridge Risorse

Trova le modifiche nella struttura delle risorse.

Bridge Dati

Aggiunge/elimina/aggiorna gli eventi dovuti a eventi di dati non elaborati, correzioni ed eventi di riusabilità evento.

Aggiunta di un operatore PSL a ACE2

Per ottimizzare le prestazioni, aggiungere più operatori PSL sullo stesso server. La gestione ACE2 assegna automaticamente i processi a più operatori. Ogni servizio dell'operatore è un singolo thread. Ad esempio, si può avere un server applicazioni con una gestione ACE2 e tre operatori ACE2.

Importante: Aggiungere gli operatori ACE2 gradualmente senza crearne più di quanto necessario. Le prestazioni si riducono rapidamente se si installano troppi operatori per l'hardware e i contratti disponibili.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire i servizi sul server applicazioni. Fare clic su Avvio, Servizi oppure digitare services.msc nella casella di avvio ricerca, quindi premere INVIO.

Viene visualizzata la finestra Servizi.

2. Individuare il servizio Oblicore - PslWorkerN, dove N indica un numero intero.

Esempio: Oblicore - PslWorker1.

Nota: N è il numero intero più alto che appartiene al servizio Oblicore - PslWorkerN.

3. Eseguire il comando riportato di seguito:

```
wrapper.exe -i .\wrapper.conf set.APPN=[N+1] set.service_user=.\\Administrator  
set.service_password=[my_pass]
```

dove [my_pass] è la password dell'amministratore di CA Business Service Insight.

Esempio:

```
wrapper.exe -i .\wrapper.conf set.APPN=2 set.service_user=.\\Administrator  
set.service_password=oblicore
```

4. La risposta seguente nella finestra del comando indica che viene creato un altro servizio PslWorker (N+!).

```
wrapper | Oblicore - PslWorker2 installed.
```

Nota: Ogni servizio Oblicore - PslWorker deve essere univoco. Quando si tenta di creare un servizio Oblicore - PslWorkerN che esiste già, nella finestra del comando viene mostrata la risposta seguente:

```
wrapper | CreateService failed - The specified service already exists.  
(0x431)
```

Rimozione di un operatore PSL da ACE2

L'aggiunta di un numero eccessivo di operatori PSL può comportare un calo delle prestazioni. Per ripristinare lo stato precedente, rimuovere un operatore PSL.

Procedere come descritto di seguito:

1. Aprire i servizi sul server applicazioni.
2. Eseguire il comando riportato di seguito:

```
wrapper.exe -r .\wrapper.conf set.APPN=N set.service_user=utente  
set.service_password=password
```

N

Specifica l'operatore PSL da rimuovere.

utente

Consente di definire il nome utente. Utilizzare l'utente di Windows che ha installato l'applicazione.

password

Consente di definire la password dell'utente.

Il server elimina l'operatore PSL.

Funzioni ACE2

Nella sezione seguente vengono elencate le funzionalità ACE2.

Calcolo continuativo

La funzionalità di calcolo continuativo abilita il calcolo continuo tra le versioni dei contratti. I dati utilizzati dalla business logic per calcolare il livello di servizio diventano automaticamente accessibili alle successive versioni del contratto. Questa funzionalità consente ai responsabili dei contratti di creare nuove versioni dei contratti con nuove data di validità, nonché di conservare i contenuti delle variabili globali. Questa funzionalità consente di continuare il calcolo e rende accessibili i valori precedenti di variabili globali per nuove versioni del contratto. Tutti i calcoli di ACE2 sono sempre continuativi.

ACE2 Calculation Order (Ordine di calcolo ACE1)

Questa sezione descrive il modo in cui ACE2 determina l'ordine di calcolo delle metriche.

È necessario calcolare le metriche di invio degli eventi prima delle metriche che ricevono gli stessi eventi. Il gestore di ACE2 gestisce l'ordine di calcolo automaticamente.

L'ordine di calcolo è specifico per istanze. Se la gerarchia di riusabilità dell'evento viene distribuita tra istanze ACE1 e ACE2, ACE2 gestisce solo l'ordinamento delle metriche ad esso assegnate.

Nota: come nel caso di ACE1, si consiglia di mantenere una catena di riusabilità dell'evento intera assegnata ad ACE2, senza limitazioni ACE2. Si consiglia di conservare l'intera catena di riusabilità dell'evento assegnata alla stessa istanza.

- Se è presente la riusabilità dell'evento, la metrica che invia gli eventi deve precedere la metrica che riceve gli eventi.

Criterio di calcolo

Un criterio di calcolo è associato a ogni metrica e determina il tempo di risposta delle metriche agli eventi ricevuti. La pianificazione di missioni è basata sul criterio di calcolo. Il sistema è dotato di due criteri di calcolo predefiniti:

- Criteri predefiniti di calcolo del sistema
- Altri criteri di calcolo da aggiungere

È possibile aggiungere ulteriori criteri se necessario. È possibile assegnare qualsiasi criterio a qualsiasi metrica. È possibile accedere a questa finestra di dialogo tramite il menu di amministrazione.

Ogni metrica dispone di un criterio di calcolo specifico assegnato. È possibile modificare l'assegnazione del criterio di calcolo in qualsiasi momento. Questa modifica viene eseguita attraverso la pagina di gestione dell'istanza.

Ogni criterio di calcolo contiene un numero minimo e massimo di minuti per ogni unità di tempo. È possibile accedere a tale finestra di dialogo da Amministrazione, Gestione ACE, Criteri di calcolo. Fare clic sul pulsante Aggiungi nuovo.

- N. minimo di minuti: numero di minuti di attesa prima di avviare i calcoli dopo che gli eventi iniziano ad arrivare. Questo intervallo di tempo consente a più eventi di arrivare prima che inizi il calcolo ed evita i falsi avvii e i ricalcoli superflui
- N. massimo di minuti: il tempo massimo di attesa di una metrica senza calcoli quando gli eventi arrivano.

Criteri predefiniti

CA Business Service Insight viene fornito con due criteri di calcolo predefiniti:

- Impostazione predefinita per le metriche non di gruppo
- Impostazione predefinita per le metriche di gruppo

Impostazione predefinita per le metriche non di gruppo

Questo criterio di calcolo viene assegnato a tutte le metriche non di gruppo quando vengono create.

La definizione predefinita del criterio di calcolo è indicata come segue:

Il tempo minimo tra i calcoli:

- Dieci minuti per tutte le granularità.

- Il tempo massimo tra i calcoli

- Ogni valore massimo di granularità, in minuti, della granularità precedente. Ad esempio, il valore massimo per calcolare YEAR è QUARTER.

Impostazione predefinita per le metriche di gruppo

Questo criterio di calcolo viene associato alle metriche di gruppo quando vengono create. Questo criterio esiste perché i calcoli di gruppo impiegano più tempo. Il sistema consente di distinguere le metriche di gruppo dalle metriche normali.

Il criterio presenta lo stesso tempo massimo dell'impostazione predefinita per le metriche non di gruppo. Tuttavia, il valore minimo è pari a 30 minuti, invece che a 10 minuti.

Nota: ogni volta che l'attività viene considerata per il calcolo, il valore minimo inizializza.

Entrambi i criteri di calcolo predefiniti possono essere modificati e adeguati in un secondo momento ritenuto opportuno dall'utente.

Note: ogni volta che l'attività viene considerata per il calcolo, il valore minimo inizializza.

Entrambi i criteri di calcolo predefiniti possono essere modificati e adeguati in un secondo momento ritenuto opportuno dall'utente.

Monitoraggio e controllo

È possibile caricare nuovamente tutti i dati ACE2 e attivare un ricalcolo completo di tutte le metriche assegnate ad ACE2.

È possibile ordinare ad ACE2 di ricalcolare i seguenti elementi:

- Tutte le metriche di un contratto
- Un singolo metrica
- Una singola attività

Nota: il ricalcolo forzato per un periodo remoto impiega molto tempo.

È possibile forzare un ricalcolo utilizzando la console di gestione JBoss.

Utilizzando un browser, andare all'indirizzo
`http://servername:8280/jmx-console/HtmlAdaptor?action=inspectMBean&name=com.oblicore.manager.service%3DTaskManagerService \`

È possibile scegliere tra quattro azioni di ricalcolo forzato che è possibile attivare.

- `forceGlobalRuleAndTimeUnitRecalc`
- `forceContractRecalc`
- `forceTaskRecalc`
- `forceGlobalRuleRecalc`

A ogni azione è assegnata una data e un numero ID che determina le attività ricalcolate. Per forzare il ricalcolo, specificare l'ID dell'oggetto pertinente da sottoporre a ricalcolo. Indicare la data a partire dalla quale si desidera avviare il ricalcolo.

Capitolo 6: Report

CA Business Service Insight genera report che consentono di monitorare il sistema e di verificarne il corretto funzionamento. Questo programma consente di generare report utili nel processo di risoluzione dei problemi. Questi report forniscono informazioni sul modulo, sui problemi di protezione e sul database. L'utilizzo dei report consente la raccolta, l'organizzazione e l'analisi rapida ed efficiente di grandi quantità di dati.

I report sono suddivisi nelle seguenti categorie:

- Report di amministrazione
 - Report di ACE2 di amministrazione
 - Report delle attività di amministrazione varie
 - Report di PSL di amministrazione (ACE1)
 - Report della protezione di amministrazione
- Report di DB di amministrazione
- Report predefiniti

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Report di amministrazione](#) (a pagina 87)

[Report sul database](#) (a pagina 100)

[Report predefiniti](#) (a pagina 104)

[Esecuzione dei servizi dalla riga di comando](#) (a pagina 108)

Report di amministrazione

Questa sezione descrive i report di amministrazione. Questi report forniscono informazioni sul modulo e sui problemi di protezione. L'utilizzo dei report consente la raccolta, l'organizzazione e l'analisi rapida ed efficiente di grandi quantità di dati.

Maschere per il caricamento dati - Mostra record in sospeso

Mostra tutti i record in sospeso per un modulo selezionato.

Amministrazione - Stato pianificazione

Il report Schedules Status contiene l'elenco dello stato di tutti i rapporti pianificati. Il report include le seguenti colonne:

Nome del report

Nome del report pianificato.

Status date

Data e ora in cui è pianificata la generazione del report.

Send status

Stato del report.

- Se il report è stato inviato correttamente, il campo contiene la data e l'ora dell'invio.
- Se il report non è ancora stato inviato, il campo è vuoto.

Error Status

Stato dell'errore.

- Se non si è verificato alcun errore, il campo è vuoto.
- Se si è verificato un errore, il campo contiene i dettagli dell'errore.

Report di ACE2 di amministrazione

Report di amministrazione Analyzed Changes (ACE2)

Il report di amministrazione Modifiche analizzate illustra quale dei seguenti eventi (tipo di modifica) è stato ricevuto dal sistema ACE2:

Data

Nome del contratto.

Nome entità

Il nome dell'origine evento. Ad esempio, se il nuovo SLA è stato confermato, il report indica quando l'origine evento è stata vista dal sistema e ne fornisce il nome: SLA.

Tipo di cambiamento

Il tipo di modifica è l'evento ricevuto dal sistema ACE2 e può corrispondere a uno dei seguenti:

- Contratto confermato
- Contratto migrato
- Contratto archiviato
- Modulo di business logic confermato

ACE2 di amministrazione - Pianificazione calcolo per contratto

Questo report mostra lo stato di tutti i calcoli in corso in ACE2 per contratto.

- Determina la distanza nel tempo in cui le attività sono state calcolate.
- Determina quando le attività sono pianificate, in base al contratto, per il calcolo successivo.
- Determina se è presente il motivo di ricalcolo.
- Specifica quando il calcolo è stato avviato.
- Contiene una frase di riepilogo sullo stato dell'attività.

Nota: quando viene richiesta la generazione di un report, viene visualizzata una finestra di dialogo popup in cui è possibile immettere il nome del contratto.

ACE2 di amministrazione - Monitoraggio coda lavoratori

Questo report consente di visualizzare ogni ora il carico della coda delle missioni. Con questo report è possibile monitorare il carico e aggiungere processi di lavoro per accelerare il calcolo, oppure chiudere processi di lavoro per risparmiare risorse di sistema.

Quando viene effettuata una richiesta per visualizzare il carico della coda delle missioni, viene mostrato un grafico che illustra quanto segue:

- Le missioni per il calcolo.
- Le missioni completate.
- Le dimensioni della coda.

Report vari

Nelle sezioni seguenti sono descritti i report vari.

Database di amministrazione - Stato adapter

Il report Attività di amministrazione varie - Configurazione di sistema mostra la data e l'ora dell'adapter riferite all'ultimo evento, risorsa, tipo di evento e ora di arrivo.

Il report comprende le seguenti colonne:

Adapter

Adapter che genera l'evento.

Data/ora ultimo evento

La data/ora dell'ultimo evento.

Risorsa

Nome della risorsa.

Tipo di evento

Il tipo di evento.

Ora di arrivo

Ora in cui è giunto l'evento.

Attività di amministrazione varie - Profili di notifica per destinatario

Questo report visualizza i profili di notifica degli utenti e comprende le seguenti colonne:

Recipient

Nome del destinatario della notifica.

Profilo di notifica

Nome del profilo di notifica.

Nota: tra i destinatari e i profili di notifica esiste una relazione di tipo molti a molti. È possibile creare più destinatari per profilo di notifica, nonché più profili di notifica per destinatario.

Attività di amministrazione varie - Informazioni sulle risorse

Attività di amministrazione varie - Informazioni sulle risorse riporta le seguenti informazioni di risorsa:

- Nome risorsa
- Stato
- Data di creazione versione
- Stato di creazione versione
- Data di inizio validità
- Elimina versione (data)
- Elimina versione (stato)
- Data di fine validità
- Data pianificata di eliminazione versione
- Stato pianificato di eliminazione versione
- Data di creazione

Attività di amministrazione varie - Errori di runtime SLALOM

Il report SLALOM Runtime Errors visualizza tutti gli errori di runtime SLALOM e comprende le seguenti colonne:

Contratto

Nome del contratto.

Versione

Versione del contratto.

Regola

Nome della metrica.

Errore

Descrizione dell'errore di runtime.

Attività di amministrazione varie - Configurazione di sistema

Attività di amministrazione varie - Configurazione di sistema visualizza i parametri di configurazione del sistema, elencati di seguito:

Name

Nome e valore del parametro.

Attività di amministrazione varie - Statistiche di sistema

Il report Statistiche di sistema elenca il numero di ciascun tipo di entità presente nel sistema. La versione di dati del report elenca le informazioni in formato tabella. La versione grafica del report viene visualizzata le informazioni come un grafico. Il report comprende le seguenti colonne:

Entity

L'entità (profili di notifica adapter, contraenti, contratti attivi, totale contratti, correzioni, report e altro).

Numero

Numero di ciascuna entità.

Nota: fare clic sulla scheda Diagramma per visualizzare il report in formato grafico.

Report PSL di amministrazione (ACE1)

PSL di amministrazione - Stato di calcolo

Il report Calculation Status visualizza lo stato del calcolo della regola a livello dell'agente e comprende le seguenti colonne:

Contratto

Nome del contratto.

Regola

Nome della metrica.

Periodo di riferimento

Periodo di riferimento della metrica: ORA, GIORNO, SETTIMANA, MESE, TRIMESTRE, ANNO.

Update Up To

Data e ora dei risultati di calcolo più recenti.

Last Cycle Begin At

Data e ora dell'inizio dell'ultimo ciclo della metrica.

Requires Recalculation From

Data e ora dello stato a partire dal quale ACE1 esegue il ricalcolo. Se non è necessario il ricalcolo, questo campo è vuoto.

Last Update At

Data e ora dell'ultimo aggiornamento dell'agente (definito dal contratto, dalla regola e dal periodo di riferimento).

Handled by Engine #

Numero (N) dell'istanza ACE1.

ACE2 di amministrazione - Stato di calcolo corrente per contratto

Il report ACE2 di amministrazione - Stato di calcolo corrente per contratto mostra lo stato di tutti i calcoli in corso in ACE2 per contratto. It

- Descrive lo stato e l'avanzamento per contratto dei calcoli correnti in corso di esecuzione.
- Determina se il sistema ha già stabilito che il calcolo non è aggiornato e se è necessario un ricalcolo.

Nota: quando viene richiesta la generazione di un report, viene visualizzata una finestra di dialogo popup in cui è possibile immettere il nome del contratto.

Contratto

Nome del contratto.

Contratto calcolato completamente

Sì / No

N. metriche da calcolare

Numero di metriche da calcolare nel contratto.

N. metriche con errore

Numero di metriche con un errore.

Data di richiesta calcolo

La metrica richiede il ricalcolo a partire da questa data.

Last Update At

Data di ultimo aggiornamento.

PSL di amministrazione - Stato del ciclo

Il report Cycle Status visualizza lo stato del calcolo del ciclo e comprende le seguenti colonne:

Titolo**ROWNUM**

Numero della riga corrente.

INSTANCE

Numero (N) di istanza del modulo ACE.

of Active Agents

Numero totale di agenti attualmente attivi.

Last Cycle Time

Ora di avvio dell'ultimo ciclo.

Calculated Last Cycle

Numero di agenti calcolati nell'ultimo ciclo.

Not Calculated Last Cycle

Numero di agenti non calcolati nell'ultimo ciclo.

Calculated Last 24 Hours

Numero di agenti calcolati nelle ultime 24 ore.

Not Calculated Last 24 Hours

Numero di agenti non calcolati nelle ultime 24 ore.

Long Recalculation (>30d)

Numero di agenti con un intervallo di calcolo superiore a 30 giorni.

Earliest Recalculation

Data e ora del ricalcolo meno recente.

Rules with Runtime Errors

Numero di metriche con errori di runtime in questo ciclo.

Data Purge History (ACE1)

Il report Data Purge History visualizza la cronologia dell'eliminazione definitiva dei dati e comprende le seguenti colonne:

Nome contratto

N/A

Type of Purge Performed

Tipo di eliminazione definitiva eseguita.

Nota: sono abilitati solo i dati non elaborati, pertanto il valore di questa colonna è sempre Dati non elaborati.

Date to Purge Up To

Data e ora fino ai quali i dati vengono eliminati definitivamente.

Time Units Purged

N/A

Date of Purge Request

Data di richiesta dell'eliminazione definitiva.

Date of Purge Completion

Data di completamento dell'eliminazione definitiva.

PSL di amministrazione - Eliminazione definitiva dati - Stato (ACE1)

Il report sullo stato di eliminazione dei dati riepiloga lo stato corrente delle richieste di eliminazione dei dati nel sistema. Il report include le seguenti colonne:

Titolo

New Purge Requests

Numero di nuove richieste di eliminazione definitiva non ancora attive. Il ciclo secondario che riguarda l'eliminazione definitiva si trova all'inizio del ciclo ACE1. Se è stata richiesta l'eliminazione definitiva dopo questo ciclo secondario, l'eliminazione definitiva viene effettuata solo al ciclo successivo. Il relativo stato è New Purge Request.

Active Purge Requests

Numero di richieste di eliminazione definitiva attualmente gestite dal sistema. Se il numero è maggiore di 0, uno o più agenti sono in fase di calcolo.

Count of Contracts to be Purged

N/A

Count of pending Purge Agents

Numero di agenti che non vengono correntemente calcolati ma che devono essere calcolati prima dell'eliminazione definitiva.

Count of completed purges in the last 48 hours

Numero di eliminazioni definitive eseguite nelle ultime 48 ore.

Count of completed purges in the last 7 days

Numero di eliminazioni definitive eseguite negli ultimi sette giorni.

Count of purge Requests Not Completed in over 7 days

Numero di richieste di eliminazione definitiva non completate da più di sette giorni. Questo valore si riferisce alle eliminazioni definitive che non sono state completate poiché implicano agenti non attivi.

Current Raw Data Purge Line

Data fino alla quale non ci sono altri dati non elaborati perché tutti i dati precedenti sono stati eliminati definitivamente. In pratica, la prima data con dati non elaborati.

Calculated Data

Visualizza il numero di richieste di eliminazione definitive per i dati calcolati.

Nota: questa colonna non è pertinente dal momento che l'eliminazione definitiva dei dati calcolati non è abilitata.

Dati non elaborati

Visualizza il numero di richieste di eliminazione definitive per i dati non elaborati.

Future Calculation (ACE1)

Il report Future Calculation visualizza le informazioni sulla metrica non calcolata che deve ancora essere elaborata.

La prima riga di questo report contiene un riepilogo di tutti i clienti inclusi nel report. Segue una riga per ciascun cliente incluso nel report (**ALL**), con un riepilogo di tutte le relative metriche. Infine, c'è una riga per ciascuna metrica contenente tutte le informazioni pertinenti.

Il report include le seguenti colonne:

Cliente

Nome del cliente.

Regola

Nome della metrica.

Nota: la regola fa riferimento a un agente, che è la metrica nell'unità di tempo specificata durante la creazione del report.

Still to be processed

Numero di giorni ancora da elaborare.

Last calculated up to

Data e ora del calcolo del risultato dell'ultima metrica.

New Resource/Contract Version

Versione di risorsa o contratto.

Nuovi dati non elaborati

I nuovi dati non elaborati.

New Exception

La nuova eccezione.

Il calcolo futuro è richiesto a causa di una nuova risorsa o di una nuova versione di contratto, di nuovi dati non elaborati o di una nuova eccezione. Le seguenti tre colonne corrispondono alle tre possibili cause del ricalcolo. Le colonne che definiscono il motivo del ricalcolo sono obbligatorie e contengono la data e l'ora del ricalcolo effettivo. I campi corrispondenti a motivi non applicabili vengono lasciati vuoti.

Se è presente un motivo per ricalcolare, la relativa colonna contiene la data a partire dalla quale il ricalcolo è necessario. Ad esempio, nel caso di una nuova voce di dati non elaborati da 01/01/2010, la colonna dei nuovi dati contiene 01/01/2010. Se non sono presenti altri motivi per ricalcolare, le altre colonne sono vuote.

Future Calculation Summary (ACE1)

Il report Future Calculation Summary riassume il numero di giorni dei calcoli che rimangono nel sistema che dovranno essere elaborati dagli agenti. Il report include le seguenti colonne:

Days

Numero dei giorni di calcolo rimanenti.

Agents

Numero di agenti che devono ancora essere calcolati.

Cluster agents

Numero di agenti raggruppamento che devono ancora essere calcolati.

Cluster agent days

Numero di giorni necessari per il completamento di tutti i calcoli degli agenti di gruppo.

ACE1 records

Numero di righe della tabella utilizzate per il calcolo.

Nota: fare clic sulla scheda Diagramma per visualizzare il report in formato grafico.

Numero di metriche che richiedono il ricalcolo (Grafico)

Funzionale e obsoleto.

Questo report è solo per le installazioni precedenti.

Numero di metriche che richiedono il ricalcolo

Funzionale e obsoleto.

Questo report è solo per le installazioni precedenti.

Report sulla protezione

Nelle sezioni seguenti sono descritti i report sulla protezione.

User Permissions

Il report User Permissions elenca le autorizzazioni per ciascun utente e comprende le seguenti colonne:

Utente

Nome dell'utente.

Entity

Entità per la quale sono definite le autorizzazioni.

Le quattro colonne indicate di seguito definiscono le autorizzazioni utente. Se l'utente dispone dell'autorizzazione, il campo contiene una "X". In caso contrario, il campo è vuoto.

- Visualizza
- Aggiungi
- Aggiorna
- Elimina

Report sul database

Questa sezione descrive i report per i database di amministrazione. Questi report forniscono informazioni sul database. L'utilizzo dei report consente la raccolta, l'organizzazione e l'analisi rapida ed efficiente di grandi quantità di dati.

Database Objects Analysis Status

Il report Database Objects Analysis Status elenca tutti gli oggetti di database con l'ultima analisi e le impostazioni di analisi predefinite e comprende le seguenti colonne:

Nota: questo report richiede autorizzazioni Oracle sys.

TABLE_NAME

Nome della tabella di CA Business Service Insight.

ANALYZED

Data e ora dell'ultima analisi dell'oggetto.

Oracle Parameters List

Il report Oracle Parameters List visualizza l'elenco dei parametri Oracle e comprende le seguenti colonne:

Nota: questo report richiede autorizzazioni *Oracle sys*.

NOME

Nome del parametro.

TYPE

Tipo di parametro.

VALUE

Valore del parametro.

DESCRIPTION

Descrizione del parametro.

ISSES_MODIFIABLE

Indica se è possibile modificare l'ambito della sessione.

ISSYS_MODIFIABLE

Indica se è possibile modificare l'ambito del sistema.

ISDEFAULT

Indica se il parametro è un parametro predefinito del sistema.

ISMODIFIED

Indica se il parametro è stato modificato.

ISADJUSTED

Indica se il parametro è stato rettificato.

Table Indexes

Il report Table Indexes elenca tutte le tabelle di CA Business Service Insight con gli indici corrispondenti e comprende le seguenti colonne:

Nota: questo report richiede autorizzazioni Oracle sys.

TABLE_NAME

Nome della tabella.

INDEX_NAME

Nome della colonna dell'indice.

INDEX_TYPE

Tipo di indice.

UNIQUENESS

Indica se l'indice è univoco.

COLUMN_POSITION

Indica l'ordine del posizionamento dell'indice.

COLUMN_NAME

Visualizza il nome della colonna in base alla quale è ordinato l'indice.

Tablespaces Status

Il report Tablespaces Status elenca lo stato di utilizzo effettivo di ciascuno spazio tabella allocato. Il report include le seguenti colonne:

Nota: questo report richiede autorizzazioni Oracle sys.

STATUS

Indica se lo spazio tabella è in linea.

NOME

Nome dello spazio tabella.

TYPE

Tipo di spazio tabella.

EXTENT_MANAGEMENT

Indica la modalità di gestione di una richiesta di ulteriore spazio.

SIZE (M)

Elenca la quantità totale di spazio allocato per lo spazio tabella.

USED (M)

Elenca la quantità di spazio correntemente utilizzata dallo spazio tabella rispetto allo spazio totale allocato (es. 4.000/250.000).

USED%

Elenca la percentuale della quantità di spazio correntemente utilizzata dallo spazio tabella rispetto allo spazio totale allocato.

Tablespaces Usage

Il report Tablespaces Usage elenca i file di dati per spazio tabella. Il report illustra come lo spazio è suddiviso in più file. Il report comprende le seguenti colonne:

Nota: questo report richiede autorizzazioni Oracle sys.

STATUS

Indica se lo spazio tabella è in linea.

NOME

Percorso dello spazio tabella.

TABLESPACE

Nome del file dello spazio tabella.

SIZE (M)

Quantità totale di spazio allocato per lo spazio tabella.

USED (M)

La quantità di spazio che è correntemente utilizzata dallo spazio tabella rispetto allo spazio totale allocato (es. 4.000/250.000).

USED%

Percentuale della quantità di spazio correntemente utilizzata dallo spazio tabella rispetto allo spazio totale allocato.

Report predefiniti

Questa sezione descrive i report predefiniti. Questi report forniscono informazioni sui contratti (conformità e deviazione) e sui livelli di servizio (incluso BRV). L'utilizzo dei report consente la raccolta, l'organizzazione e l'analisi rapida ed efficiente di grandi quantità di dati.

Report Tutte le metriche (mese corrente)

Questo report fornisce una visualizzazione dettagliata delle prestazioni di fornitura del servizio per il mese corrente. Include il risultato e l'obiettivo (se pertinenti) per tutte le metriche nei criteri. Questo report viene utilizzato dal booklet predefinito Prestazioni della fornitura del servizio (mese corrente).

Report Tutte le metriche (ultimo mese)

Questo report fornisce una visualizzazione dettagliata delle prestazioni di fornitura del servizio per il mese precedente. Include il risultato e l'obiettivo (se pertinenti) per tutte le metriche nei criteri. Questo report viene utilizzato dal booklet predefinito Prestazioni della fornitura del servizio (ultimo mese).

Conformità del contratto BRV per giorno

Il report BRV fornisce i dati giornalieri sulla conformità del contratto. Il report include le seguenti colonne:

Giorno

Giorno specifico del contratto.

Violazione (numero)

Numero di violazioni in quel giorno.

Eccede (numero)

Numero di incidenti che superano la previsione.

Conformità del contratto BRV per mese

Il report BRV fornisce i dati sulla conformità del contratto.

Il report include le seguenti colonne:

Mese

Mese specifico del contratto.

Violazione (numero)

Numero di violazioni in quel mese.

Eccede (numero)

Numero di incidenti che superano la previsione.

Deviazione contratto BRV per giorno

Il report BRV fornisce i dati giornalieri sulla deviazione del contratto.

Deviazione contratto BRV per mese

Livello di servizio della metrica BRV per giorno

Il report BRV fornisce i dati giornalieri sul livello di servizio della metrica ed elenca i livelli, quali Destinazione, Conforme e Violazione. Il report include le seguenti colonne:

Giorno

Violazione

Conforme

Target

Livello di servizio della metrica BRV per Giorno - Nessuna destinazione

Il report BRV fornisce i dati mensili sul livello di servizio delle metriche senza destinazione.

Livello di servizio della metrica BRV per ora

Il report BRV fornisce il livello di servizio della metrica per ora.

Livello di servizio della metrica BRV per Ora - Nessuna destinazione

Il report BRV fornisce il livello di servizio della metrica per ora, per le metriche prive di destinazione.

Livello di servizio della metrica BRV per mese

Il report BRV fornisce i dati mensili sul livello di servizio della metrica.

Livello di servizio della metrica BRV per Mese - Nessuna destinazione

Il report BRV fornisce il livello di servizio della metrica per mese, per le metriche prive di destinazione. I dati contengono le colonne Mese e Livello di servizio.

Nota: fare clic sul menu di esplorazione dettagli principale per eseguire il drill-down e selezionare:

- Esegui il drill up fino a anni
- Visualizza dati non elaborati
- Visualizza dati ricevuti
- Visualizza commenti relativi alla causa
- Switch Business off (Disattiva Business)
- Switch Target on (Attiva destinazione)
- Change to Deviation (Modifica in deviazione)

Livello di servizio della metrica BRV per trimestre

Il report BRV fornisce i dati trimestrali sul livello di servizio della metrica.

Livello di servizio della metrica BRV per Trimestre - Nessuna destinazione

Il report BRV fornisce il livello di servizio della metrica per trimestre, per le metriche prive di destinazione.

Livello di servizio della metrica BRV per settimana

Il report BRV fornisce i dati settimanali sul livello di servizio della metrica.

Livello di servizio della metrica BRV per Settimana - Nessuna destinazione

Il report BRV fornisce il livello di servizio della metrica per settimana, per le metriche prive di destinazione.

Livello di servizio della metrica BRV per anno

Il report BRV fornisce i dati annuali sul livello di servizio della metrica.

Livello di servizio della metrica BRV per Anno - Nessuna destinazione

Il report BRV fornisce il livello di servizio della metrica per anno, per le metriche prive di destinazione.

Livello di servizio per metrica vs. Destinazione (mese corrente)

Questo report fornisce una visualizzazione dettagliata delle prestazioni di fornitura del servizio per metrica per il mese corrente. Include il livello di servizio e l'obiettivo per tutte le metriche.

Conformità del livello di servizio (mese corrente)

Questo report fornisce una panoramica delle prestazioni di fornitura del servizio per il mese corrente. Include il numero di obiettivi soddisfatti e non soddisfatti per ciascun servizio corrispondente al criterio. Questo report viene utilizzato dal booklet predefinito Prestazioni della fornitura del servizio (mese corrente).

Conformità del livello di servizio (ultimo mese)

Questo report fornisce una panoramica delle prestazioni di fornitura del servizio per il mese precedente. Include il numero di obiettivi soddisfatti e non soddisfatti per ciascun servizio corrispondente al criterio. Questo report viene utilizzato dal booklet predefinito Prestazioni della fornitura del servizio (ultimo mese).

Esecuzione dei servizi dalla riga di comando

I servizi CA Business Service Insight vengono eseguiti come servizi di Windows e avviati e interrotti mediante la gestione dei servizi. Tuttavia, è possibile eseguire alcuni servizi dalla riga di comando.

Esecuzione di ACE1 dalla riga di comando

È possibile eseguire ACE1 dalla riga di comando.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Dalla riga di comando, eseguire PslWriter.exe insieme al parametro **-d**. Per impostazione predefinita, viene eseguita l'istanza predefinita (istanza 0).
2. Per eseguire un'istanza con ID differente, aggiungere il parametro **-x** seguito dall'ID dell'istanza.

Ad esempio: PslWriter.exe -d -x17

Installazione di un servizio ACE1 dalla riga di comando

È possibile installare un servizio ACE1 dalla riga di comando.

Attenersi alla seguente procedura:

1. Dalla riga di comando, eseguire PslWriter.exe insieme al parametro **-i**. Per impostazione predefinita, viene installata l'istanza predefinita (istanza 0).
2. Per eseguire un'istanza differente, aggiungere il parametro **-x** seguito dall'ID dell'istanza.

Ad esempio: PslWriter.exe -d -x17

Capitolo 7: Password

Questa sezione descrive in dettaglio l'utilità di aggiornamento password e la crittografia delle password in CA Business Service Insight.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

[Utilità di aggiornamento password](#) (a pagina 112)

[Funzionalità per crittografare o nascondere la password](#) (a pagina 115)

Utilità di aggiornamento password

L'utilità di aggiornamento password consente di modificare le password per i servizi in CA Business Service Insight, il modulo COM+ CA Business Service Insight e il database Oracle.

Le password contenute nella stringhe di connessione del database sono crittografate in CA Business Service Insight, versione 8.2. Pertanto, l'operazione di aggiornamento delle password in più file di configurazione risulta difficile. Si consiglia quindi di non eseguire l'operazione.

L'utilità consente di:

- Aggiornare le password per connessioni database
- Aggiornare le origini dati (nome TNS)
- Aggiornare le password dei servizi
- Aggiornare le password COM+

Eseguire il programma dopo avere modificato almeno una delle password seguenti:

- Password di Windows.

Quando un utente modifica la password di Windows, eseguire il programma dell'utilità di aggiornamento password e immettere la nuova password. Il programma modifica l'account dei servizi, le password e le credenziali di modulo COM+ in base alla password inserita dall'utente. Verranno modificati unicamente i servizi di CA Business Service Insight che utilizzano le credenziali dell'account utente, non gli account corrispondenti al sistema locale.

- Credenziali di Oracle.

L'utilità di aggiornamento password consente all'utente di modificare la password del database di Oracle per ciascuno degli utenti di database utilizzati da CA Business Service Insight:

- Sla
- Mtn
- Csl
- Edr
- Psl
- Rpt
- Obl

Nota: quando un utente modifica:

- La password Obl (oblicore), vengono modificati anche due altri file:
 - oblisync-ds.xml

- ace2-ds.xml.

- L'utente di CA Business Service Insight, viene modificato anche questo file:
- DBSource.properties

Note:

- La password di JBoss viene aggiornata con la password Obl.
- La password di SMI viene aggiornata con la password CA Business Service Insight.
- L'utilità di aggiornamento password non consente di modificare le password dei servizi in esecuzione con un account LocalSystem.

Utilizzo dell'utilità di aggiornamento password

Attenersi alla seguente procedura:

1. Eseguire l'utilità di aggiornamento password da
%OG_HOME%\Utilities\PassUpdate\PassUpdate.exe

Viene visualizzata la finestra di dialogo dell'utilità, in cui sono elencati tutti i nomi di stringa di connessione e gli utenti.
2. Nella scheda Database, fare clic sul pulsante Modifica in alto per modificare l'origine dati (nomi Oracle TNS). Immettere la nuova origine dati. L'utilità modifica il nome TNS in tutti i file di configurazione.
3. Fare clic sul pulsante (...) accanto al nome delle stringhe di connessione per aprire la finestra di dialogo di aggiornamento.
4. È possibile immettere una nuova password e/o un nome utente per la stringa di connessione.
 - a. Fare clic su Aggiorna per aggiornare il nome utente e/o la password.
5. Per applicare la password a tutti gli utenti, fare clic sulla casella di controllo Utilizza la password per tutti gli utenti prima di aprire la finestra di dialogo di aggiornamento.

L'utilità aggiorna la password per tutti gli utenti una volta modificata.
6. Stringa di connessione di Insight. Aggiornarla per i componenti SMI.

Nel riquadro della scheda Servizi sono elencati tutti i servizi di CA Business Service Insight in esecuzione per gli account diversi da localsystem.

Nota: L'utilità non consente di aggiornare le password con account localsystem.

1. Fare clic sulla scheda Servizi per aprirla.
2. Immettere il nome utente e la password dell'account.
3. Fare clic su Modifica password.

La password viene aggiornata per tutti i servizi. L'utilità quindi riavvia i servizi.

Nota: L'utilità aggiorna contemporaneamente la password per il modulo COM+.

Funzionalità per crittografare o nascondere la password

La funzionalità per crittografare o nascondere la password non consente ad altri utenti di vedere le password inserite nell'interfaccia utente Web.

In precedenza, le password nelle stringhe di connessione database erano visibili come testo non crittografato nell'interfaccia utente Web. Pertanto le password erano visibili a chiunque aprisse la pagina Web. La crittografia di password nasconde le password visualizzandole in formato crittografato.

Le password non sono più visibili in formato di testo normale. Al contrario, viene utilizzato un segnaposto di password ({P}) per la password in stringhe di connessione database.

Nota: il segnaposto di password è hardcoded; gli utenti non possono modificarlo.

Ora la password viene visualizzata in una casella di testo come "." e viene sempre richiesta la conferma.

I generatori di stringhe di connessione estraggono automaticamente le password da una stringa di connessione.

In queste aree viene applicata la crittografia delle password:

- Stringhe di connessione in adapter SQL
- Segmenti della stringa di connessione negli adapter SQL
- Generatore di query negli adapter SQL
- Stringhe test di connessione in adapter SQL
- Stringhe di connessione in report in formato libero
- Stringhe di connessione in Maschere per il caricamento dati

Posizioni per la crittografia delle password

Le password vengono crittografate in queste posizioni:

- File Registry.xml

%OG_HOME%\bin\Registry.xml

- Sla
- Mtn
- Csl
- Edr
- Psl
- Rpt
- Obl
- Dash

In genere, una stringa di password crittografata è visualizzata come segue.

```
<Sla>*securestring*
52MA7A+BQHuxHQboGUEQ+DlRIoAzKZSgWbKpdSZOPnIlkh31i89qMmUrJulHyeNNuu6dHRN
ZAwWlmE45RPja83zCwcyK7NNtZ6oGjCIfKCK4TVduxCN/kxDzLFmZa/m1yFRTIbeJbYFB5H
SpqkM2C1X5F22JxYuz</Sla>
```

- %OG_HOME%\Tomcat\conf\DBSource.properties

Se la proprietà encrypt è impostata su Y, SMI considera le password come testo crittografato.

- JBoss.

Oblisync e ACE2 eseguiti in JBoss. Le password vengono crittografate nei file di configurazione.

%OG_HOME%\standalone\configuration\standalone-full-Oblisync.xml

%OG_HOME%\standalone\configuration\standalone-full-ACE2.xml

```
<security>
```

```
  <security-domain>encrypted-oblisync-defaultds</security-domain>
```

```
</security>
```

```
<security-domain name="encrypted-oblisync-defaultds" cache-type="default">
```

```
  <authentication>
```

```
    <login-module
```

```
      code="org.picketbox.datasource.security.SecureIdentityLoginModule"
```

```
      flag="required">
```

```
        <module-option name="username" value="obl" />
```

```
        <module-option name="password" value="2f34371127b18a0b" />
```

```
      </login-module>
```

```
    </authentication>
```

```
</security-domain>
```

Funzionalità per nascondere la password (crittografia)

È possibile utilizzare tre metodi per creare stringhe di connessione.

- Generatore di stringa di connessione
- Modello di stringa di connessione
- Codifica manuale della stringa di connessione (senza istruzioni fornite).

Generatore di stringa di connessione

Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere a Progettazione, Acquisizione dati, Adapter.
2. Fare clic su Aggiungi nuovo.
Viene visualizzata la procedura guidata di configurazione dell'adapter.
3. Compilare i parametri obbligatori (contrassegnati da un asterisco *) e fare clic su Avanti per passare alla fase Connessione.
Viene visualizzata l'operazione di connessione.
4. Selezionare Tipo di database.
5. Fare clic su Imposta stringa di connessione.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Data Link Properties (Proprietà collegamento dati).
6. Selezionare i provider di database OLE e fare clic Avanti.
Viene visualizzata la scheda Connessione.
7. Inserire le informazioni richieste.
8. Fare clic su Test di connessione, quindi su OK.

Modello di stringa di connessione

Attenersi alla seguente procedura:

1. Accedere a Progettazione, Acquisizione dati, Adapter.
2. Fare clic su Aggiungi nuovo.
Viene visualizzata la procedura guidata di configurazione dell'adapter.
3. Compilare i parametri obbligatori (contrassegnati da un asterisco *) e fare clic su Avanti per passare alla fase Connessione.
Viene visualizzata la finestra di dialogo della fase di connessione.
4. Selezionare Tipo di database.
Fare clic su Seleziona da modello.
5. Viene visualizzata la finestra di dialogo Modelli origine dati.

6. Selezionare il modello appropriato (Oracle) e fare clic su OK.
Le informazioni sono visualizzate nella casella di testo Stringa di connessione e nei campi di password.
7. Sostituire le informazioni generali del modello (ad esempio, Source=MyTNSAliasName e UserId=MyUsername) con le informazioni corrette.
8. Immettere la password nei campi di password e verifica password.
9. Verificare la connessione.

Posizioni della stringa di connessione

Queste posizioni nel menu di CA Business Service Insight contengono stringhe di connessione.

Adapter

- Progettazione\Acquisizione dati\Adapter\Aggiungi nuovo\Adapter SQL\Avanti\stringa di connessione
- Progettazione\Acquisizione dati\Adapter\Aggiungi nuovo\Adapter SQL\Avanti\Avanzate\Segmenti stringa di connessione\Aggiungi segmento\dettagli segmento
- Progettazione\Acquisizione dati\Adapter\Aggiungi nuovo\Adapter SQL\Avanti\Avanti\Apri Generatore query\Generatore query in adapter
- Progettazione\Acquisizione dati\Adapter\Aggiungi nuovo\Adapter SQL\Avanti\Avanti\Avanzate\Stringa test di connessione\stringa test di connessione

Moduli di caricamento dati

Percorso di interfaccia utente:

- Progettazione\Acquisizione dati\Maschere per il caricamento dati\Aggiungi nuovo\Trascina "DropDownItems"\Proprietà\Elementi\Pulsante "Collection"\Seleziona elementi da origine dati\Seleziona origine dati\Configurazione guidata origine dati

Report in formato libero

- Report\Cartelle dei report\Aggiungi nuovo\Report in formato libero\stringa di connessione e parametri
Per utilizzare la password nei parametri per la stringa di connessione, è necessario usare il token per password nel parametro.
- Report\Cartelle dei report\Aggiungi nuovo\Report in formato libero\Apri Generatore query\generatore query