



# **Manual Boas Práticas**

## **STI Web SQL**

Versão 1 - Mai/2006

# Índice

1 Módulo IIS .....	2
2 Máquina do(s) coletor(es) .....	3
3 Banco de Dados .....	4
4 Manutenção pelo Gerenciador do STIWEB .....	5

# 1 Introdução

Este manual tem por finalidade apresentar aos usuários/administradores uma orientação das rotinas e políticas para identificação e prevenção de problemas, visando uma melhor performance do Sistema de Tarifação STIWEB SQL.

## Descrição das Boas Práticas

O Sistema de Tarifação STIWEB SQL Informatec, é constituído por três módulos:

- [IIS](#)
- [Coletor](#)
- [Banco de Dados](#)

## 1.1 Módulo IIS

O IIS (Internet Information Service) é o serviço responsável por atividades como servidor http, execução de código ASP, rotinas CGI e ISAPI. Neste módulo são realizadas as configurações de acesso ao sistema. O STIWEB SQL permite acesso DCOM e SOAP.

- Para que as máquinas clientes possam acessar o gerenciador do STIWEB SQL, o IIS deve estar iniciado e habilitado a executar páginas ".ASP".
- Para disponibilizar acesso ao gerenciador STIWEB SQL é necessário configurar as propriedades de segurança do IIS. Se houver alterações com relação ao usuário, senha e domínio essas propriedades deverão ser atualizadas com este novo usuário, senha e domínio. Caso contrário o IIS não permitirá acessos ao gerenciador STIWEB, seja a partir do servidor, ou nas máquinas clientes.
- Criar rotinas para monitorar o espaço em disco/partição no drive onde a instalação do módulo IIS foi realizada e rotinas para deletar freqüentemente os arquivos temporários do Windows.
- Realizar backups do diretório e sub-diretórios STIWEB no caminho <?:>inetpub\wwwroot\stiweb após a instalação e antes das atualizações.
- Criar regras para que antivírus não verifiquem os arquivos do diretório e sub-diretórios STIWEB no caminho <?:>inetpub\wwwroot\stiweb para melhor desempenho na geração de relatórios.

### Serviços do STIWEB SQL instalados no IIS:

- **STIWEB – Agendamento (Agendamento.exe)**  
Serviço responsável pela verificação e execução de tarefas agendadas.
- . **STIWEB – Autenticar Senha (Autenticarsenha.exe)**  
Serviço responsável por promover a autenticação de usuários no âmbito do STIWEB valendo-se de usuários e senhas cadastrados em um determinado domínio.
- . **STIWEB – Monitor (Monitorweb.exe)**  
Serviço com interface que permite um usuário "parar" ou "iniciar", automaticamente, um dos serviços que tenha sido "parado".
- . **STIWEB – Processamento de Relatórios (procrel.exe).**  
Serviço responsável por atender e executar as requisições de relatórios.

### Aplicações do STIWEB SQL instalados no Módulo IIS:

- **Emailcenter – (Ecenter2.exe)**  
Aplicação responsável pelo envio de emails.
- . **Alarmes – (Alarmes.exe)**  
Sistema de monitoração e alarmes, com avisos visuais, avisos sonoros e avisos via email. Esta aplicação não é iniciada automaticamente.
- Para manter o funcionamento deste módulo, os serviços/aplicações do IIS e STIWEB devem permanecer sempre inicializados.

## 1.2 Máquina do(s) coletor(es)

O Módulo de Coleta é responsável pelas atividades de coleta e conversões dos bilhetes (processo que o coletor realiza para tratamento das informações e posterior escrita no banco de dados).

- Criar rotinas para monitorar o espaço em disco/partição no drive onde a instalação do módulo de coleta foi realizado e rotinas para deletar frequentemente os arquivos temporários do Windows.
- Criar rotinas para verificar se os arquivos coletados (bilheta.xxx) estão sendo criados após cada transferência no caminho <?:>\STIWEB\COLETOR\STIXXX\bilheta.xxx.
- Realizar back-ups dos diretórios e sub-diretórios dos coletores no caminho <?:>\STIWEB\COLETOR\ . O histórico dos bilhetes é mantido neste diretório.
- Monitorar intervenções nas centrais para evitar que configurações na programação não produzam alterações no formato de bilhetes, rotas, troncos e códigos de acessos. Em caso de dúvida e/ou reconfiguração do novo formato, enviar amostra dos bilhetes puros (antes e após as intervenções) para análise do suporte [suporte@informatec-sp.com.br](mailto:suporte@informatec-sp.com.br)
- Agendar a solicitação de coleta levando em consideração o tráfego e capacidade de memória do buffer a fim de evitar ocupação total.
- Agendar a conversão dos bilhetes para horários que possuam baixa utilização do sistema.
- Criar políticas de monitoração por sistemas de alarmes, emissão de relatórios agendados e por e-mail com o objetivo de identificar o funcionamento de máquina(s) e/ou coletores, fluxo de ligações etc.

### Serviços do STIWEB SQL instalados no Módulo Coletor:

#### . **STIWEB – Processamento (processamento.exe)**

Serviço responsável pelas atividades de retarifação e exportação.

#### . **STIWEB – Monitor (Monitorweb.exe)**

Serviço com interface que permite um usuário "parar" ou "iniciar", automaticamente, um dos serviços que tenha sido "parado".

### Aplicações do STIWEB instalados no Módulo Coletor:

Se houver a necessidade de monitoração através do sistema de alarmes e o envio por email no módulo coletor, faz-se necessário a configuração dos aplicativos alarmes e emailcenter.

#### - **Emailcenter – (Ecenter2.exe)**

Aplicação responsável pelo envio de emails. Não iniciado automaticamente.

#### . **Alarmes – (Alarmes.exe)**

Sistema de monitoração e alarmes, com avisos visuais, avisos sonoros e avisos via email. Esta aplicação não é iniciada automaticamente.

- Para Manter o funcionamento deste módulo os serviços/aplicações do Coletor STIWEB devem permanecer sempre inicializados.

## 1.3 Banco de Dados

O STIWEB SQL utiliza como plataforma o SQL Server e utiliza a arquitetura cliente/servidor e possui como característica o banco relacional.

Procedimentos adotados no banco de dados STIWEB:

- Aplicar Service Pack e hot fix no SQL Server, mantendo-o sempre atualizado.
- Manter políticas de cópias de segurança do banco STIWEB. A política deve ser definida pelo DBA ou responsável pela manutenção dos bancos de dados. Como sugestão, que seja realizado um backup diário Incremental e um backup Semanal Full, com overwrite da cópia anterior e alternância de mídia. Os arquivos default referentes ao banco STIWEB são STIWEB\_Data.MDF e STIWEB\_Log.LDF
- Criar políticas para monitorar o espaço em disco/partição no drive onde está instalado o Banco de dados do STIWEB. A monitoração pode ser realizada pelo botão "Autonomia" do Gerenciador do STIWEB ou através da ferramenta Alarmes.exe.
- Criar rotinas para manutenção da base de dados. Sempre que necessário executar a "limpeza", deixando ativo somente o período de ligações utilizadas.

A "limpeza" do banco pode ser realizada utilizando a ferramenta ArquivoMorto.exe - Esta ferramenta permite transferir as ligações do banco STIWEB para um outro banco . Esta ferramenta encontra-se no diretório ?:\STIWEB\Utils\ArquivoMorto.

Verificar a existência das Viewers "ligacoes" e "ligacoes\_particoes". A view "ligacoes" é responsável por promover a união da view "ligacoes\_particoes" com a tabela "ramais" respeitando sua data de vigência. A view "ligacoes\_particoes" é responsável por promover a união das partições (tabelas contendo registro oito dias de ligações), as tabelas que farão parte dessa "view" são as constantes na tabela "partições" e cuja "flgonline" seja igual a "true".

### Serviços do STIWEB SQL instalados no Módulo Banco

#### . **STIWEB – Inserir Ligações (bulkininsert.exe)**

Serviço responsável pela inserção de registros em bloco no banco de dados

## 1.4 Manutenção pelo Gerenciador do STIWEB

Procedimentos adotados através do gerenciador STIWEB:

- Emissão diária de Relatório de Fluxo de ligações de todas centrais, o objetivo desta tarefa, é verificar/identificar eventuais anomalias, quer seja no recebimento de bilhetes ou na tarifação desses bilhetes.
- Utilizar a opção agendamento de tarefas, exportando o arquivo no formato desejado ou enviando o relatório por e-mail. Em uma única tarefa o sistema permite realizar testes de vários componentes do STIWEB SQL.
- Emitir ou Agendar Relatórios , usando filtros pré-configurados para identificar duração superior a X horas ( X= número de horas que é considerado exorbitante), o objetivo desta tarefa é identificar se há troncos presos.
- Emitir ou Agendar Relatórios de ligações Saintes (IMP, CEL, DDD, DDI) usando filtros pré-configurados para identificar valores zerados.
- Criar rotinas para manter os cadastros de ramais, centros de custos, itens organizacionais, grupo de troncos (rotas), troncos, código de acesso, tarifa especial, tarifação e usuários sempre **atualizados**, para não gerar informações incoerentes apresentadas em determinados relatórios.
- Realizar a configuração do perfil de grupo de usuários e usuários, habilitando apenas as permissões necessárias, a fim de que as funções/configurações críticas do sistema, como: alterações/inclusões/exclusões de troncos, grupo de troncos, centrais, alteração de prestadora, planos, tarifas, modelos de centrais pabx, filtro de tempo, etc. não permaneçam vulneráveis, podendo causar diversos problemas ao tarifador.
- Recomenda-se a troca sistemática da senha de acesso para usuários com privilégios administrativos.
- Manter os cadastros de operadoras com seus respectivos planos e tarifas sempre atualizados, conforme as regras praticadas pela operadora em vigor.
- Para relatórios que exigem maior processamento, compartilhamentos e envio por e-mail podem ser pré-agendados para que sua execução ocorra em horários em que o sistema tenha baixa utilização. Por exemplo: Relatórios Fluxos de Ligações, Análise Anual de Gasto, Relatórios de Tráfego entre outros.
- Para informações adicionais sobre o produto acesse o link :

[http://files.informatec-sp.com/biblioteca/site2006/02\\_Manual\\_STIWeb.pdf](http://files.informatec-sp.com/biblioteca/site2006/02_Manual_STIWeb.pdf)