

My Oracle Support Configuration Manager

Karl-Heinz Urban
ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG
80992 München

Schlüsselworte:

My Oracle Support Configuration Manager Proaktiv Werkzeug

Einleitung

Der My Oracle Support (MOS) Configuration Manager ist eine Funktionalität von MOS, welche den Datenaustausch zwischen Oracle Support und unseren Kunden automatisiert. Dadurch können wir unseren Kunden schneller eine Lösung anbieten und durch die proaktive Komponente vor Problemen warnen bevor diese auftreten.

Dies geschieht durch die Verwendung der zentralen Konfigurations-Management-Funktionen die durch den Oracle Enterprise Manager zur Verfügung gestellt werden. Des Weiteren haben Sie die Möglichkeit mittels der Konfigurationsdaten das Erstellen von Service Requests zu vereinfachen. Diese Service Request werden bei Nutzung der Konfigurationsdaten beim öffnen höher priorisiert, da sichergestellt ist das alle benötigten Informationen im SR enthalten sind und der Support Mitarbeiter somit schneller zu einer Lösungsfindung kommen kann. Weitere Informationen finden Sie in der My Oracle Support Note 603505.1 und in dem 5 Minütigen Video zum Thema „Priorisiertes Service Request Routing“ mit dem My Oracle Support Configuration Manager.

Gesammelte Daten

Der MOS Configuration Manager sammelt Daten über den Host auf dem er installiert ist, die Daten über die installierte Oracle Umgebung inklusive der installierten Patches unabhängig vom installierten Oracle Produkt wie z.B. die Datenbank, Fusion Middleware usw. Des Weiteren werden limitierte Informationen aus dem Repository über Drittanbieterprodukte gesammelt. Der Zugang zu diesen Daten ist durch die Hardware, das Betriebssystem und die Oracle Produktinformationen begrenzt. Es werden keine Daten über Transaktionen, Passwörter oder andere kritische Informationen gesammelt.

Sicherheit

Alle Verbindungen des MOS Configuration Manager in das Repository werden über das https Protokoll aufgebaut. Außerdem verwenden wir eine 128-Bit Verschlüsselung mit einem öffentlichen und privaten Schlüsselaustausch. Alle Verbindungen laufen über die Adresse <https://ccr.oracle.com:443>.

Des Weiteren können Sie den Configuration Manager so einstellen das ein Proxy benutzt wird, falls Sie keine direkte Internetverbindung haben bzw. eine Firewallregel erstellen welche die Verbindung mit dem CCR (Customer Configuration Repository) Host erlaubt.

Weitere Informationen zu den Sicherheitmechanismen finden Sie unter den folgenden Links:
http://download.oracle.com/docs/html/E12881_01/security.htm
http://download.oracle.com/docs/html/E12882_01/connectivity.htm

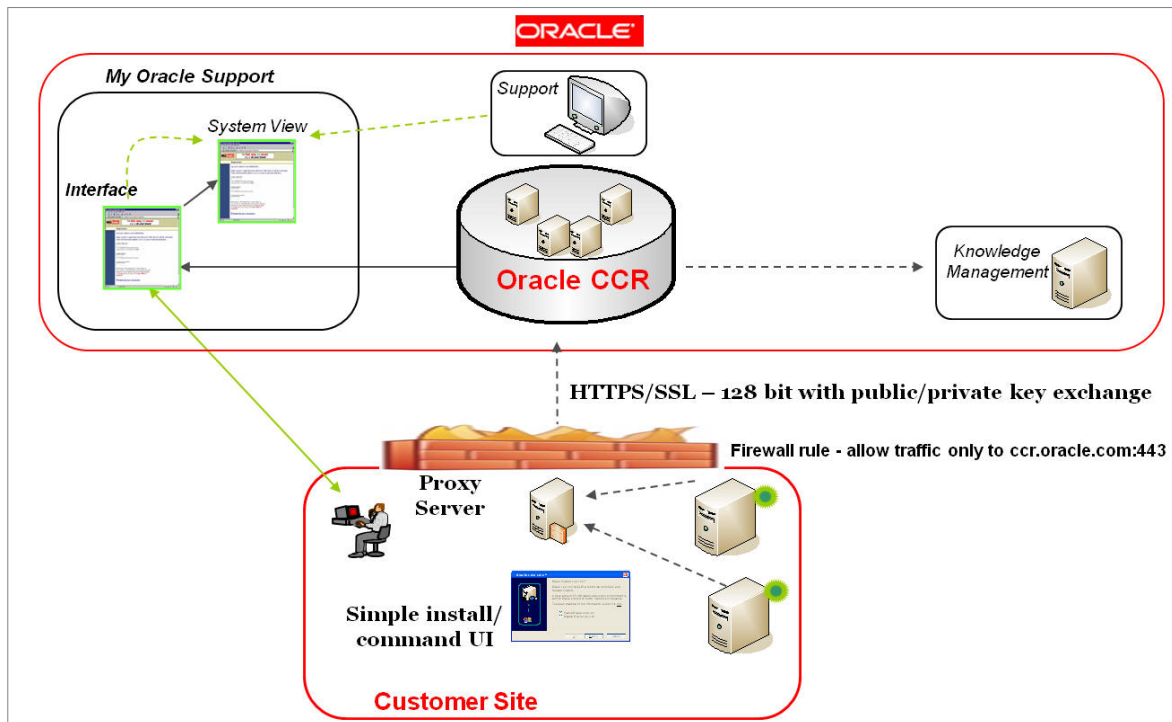


Abb. 1: MOS Configuration Manager Übersicht

Einsatzmodi des MOS Configuration Manager

Grundsätzlich kann der Configuration Manager in zwei verschiedenen Modi betrieben werden. Diese sind der „connected mode“ sowie der „disconnected mode“. Die Funktionalität sowie die gesammelten Daten sind in beiden Betriebsarten identisch..

Im „connected mode“ muss der Host auf dem die Daten gesammelt werden Zugang zum Internet haben um seine informationen automatisch in das Customer Configuration Repository (CCR) zu übertragen. Im „disconnected mode“ wird die Datei mit den gesammelten Daten über einen Draft SR in das Repository geladen. Der „disconnected mode“ wird in der Regel dann angewandt wenn eine Verbindung des Hosts mit dem Internet nicht möglich ist bzw. die internen Sicherheitsbedingungen gegen den „connected mode“ sprechen.

Zusätzliche Werkzeuge und Möglichkeiten

Harvester – Nutzung von Enterprise Manager Grid Control (EMGC) zum Sammeln von Konfigurationsdaten

Der Harvesterprozess ist aus vielen Anfragen unserer Kunden entstanden. Was uns unsere Kunden mitgeteilt haben war – wozu sollen wir einen zweiten Mechanismus zum Sammeln von Daten auf unseren Servern installieren, wenn EMGC bereits installiert ist. Warum kann EMGC die Konfigurationsdaten nicht für uns sammeln? Der Harvesterprozess in EMGC ist der erste richtige Schritt in diese Richtung. Der Prozess kann von jedem Kunden genutzt werden der EMGC mit einem Oracle Management Server (OMS) in der Version 10.2.0.5 oder höher installiert hat und in dessen OMS Home Verzeichnis der Configuration Manager installiert und konfiguriert ist.

Wenn zum Beispiel das OMS Home Verzeichnis der einzige Ort ist, in welchem der My Oracle Support Configuration Manager installiert ist wird er die Konfigurationsdaten die vom Enterprise Manager Agenten gesammelt wurden, für alle vom EMGC verwalteten Server extrahieren und in das Customer Configuration Repository hochladen. Somit können Sie alle Ihre durch EMGC verwalteten Ziele in My Oracle Support sehen, da die Daten in das Repository geladen wurden.

Weitere Informationen zu Harvester finden Sie in der My Oracle Support Note 848962.1.

Der Oracle Support Hub

Der Oracle Support Hub ist ein weiteres nützliches Werkzeug das Ihnen die Übertragung Ihrer Konfigurationen in das Customer Configuration Repository erleichtert. So können viele Configuration Manager Instanzen, ihre Daten über einen einzigen Punkt in Ihrem Netzwerk, in das Repository laden und es entfällt dadurch die Notwendigkeit für jede einzelne Configuration Manager Instanz auf das Internet zuzugreifen. Dieser Anwendungsfall ergibt sich bei Kunden, die mehrere Verbindungen Ihrer einzelnen Umgebungen in das Internet zum Configuration Repository aufbauen wollen. Diese Funktionalität wurde auf Wunsch vieler Kunden implementiert.

Der Oracle Support Hub ist eine Art zentraler Routingpunkt bzw. Tunnelingpunkt innerhalb der Kundenumgebung an den alle Configuration Manager Instanzen Ihre Daten über das Netzwerk senden. Der Oracle Support Hub ist der Punkt im Kundennetzwerk von dem aus eine Verbindung ins Internet möglich sein muss. Somit schickt jede Configuration Manager Instanz Ihre Daten innerhalb der Firewall an den Oracle Support Hub anstatt diese direkt an das Configuration Repository zu senden. Der Oracle Support Hub ist kein Remotespeicher oder eine Stagingeinheit, es ist eine Art unmittelbarer, synchroner Routingmechanismus. Sobald der Configuration Manager seine Daten gesammelt hat sendet er alle Konfigurationsinformationen an den Support Hub, welcher die Daten sofort an das Customer Configuration Repository weitergibt. Alle Aktionen finden direkt statt und es gibt keine Verzögerung oder Zwischenspeicherung der Daten.

Für Kunden die den Configuration Manager im disconnected Mode einsetzen weil Ihre Systeme keine Verbindung ins Internet haben dürfen, ist der Oracle Support Hub die ideale Ergänzung. Durch den Einsatz des Support Hubs können Sie den Configuration Manager vom disconnected Mode im connected Mode betreiben. In diesem Fall benötigt der configuration manager keine Verbindung ins Internet sondern eine Verbindung zu einem internen Punkt, dem Support Hub, welcher die Verbindung ins Internet herstellt. Somit entfällt für diese Kunden die Nutzung des disconnected Modes.

Wie auch immer, wir wissen das einige Kunden den disconnected mode nutzen weil Sie die gesammelten Daten welche in eine .jar Datei geschrieben werden vor dem Hochladen in das Customer Repository überprüfen möchten. Dies ist auch im connected Mode allerdings erst nach dem Hochladen der Datei möglich und für diese Kunden nicht praktikabel. Da der Support Hub grundsätzlich den connected Mode nutzt wird dies der Grund für einige Kunden sein den Configuration Manager weiterhin im disconnected Mode zu verwenden und den Support Hub nicht einzusetzen.

Das MOScm Mass Deployment Utility

Über das Mass Deployment Utility wird ein Mechanismus bereitgestellt, über den Sie den MOS Configuration Manager in jedes Oracle Home Verzeichnis einspielen können in welchem er nicht installiert oder konfiguriert ist. Das Werkzeug kann auch zur Aktualisierung, Re-Konfiguration sowie zum Instrumentieren der Datenbank bei bereits bestehenden configuration manager Installationen genutzt werden.

Weitere Informationen zum Oracle Support Hub und zum Mass Deployment Tools finden Sie in dem My Oracle Support Dokument 791357.1 (Companion Distribution Guide). Des Weiteren können Sie die Companion CD mit den Produkten Support Hub und Mass Deployment tool über den Tabulator „Collector“ in My Oracle Support herunterladen. Gleiches gilt natürlich für den Configuration Manager.

Kontaktadresse:

Karl-Heinz Urban

Oracle Deutschland B.V. & Co. KG

Riesstrasse, 25

D-80992 München

Telefon: +49 (0) 89-1430 1619

Fax: +49 (0) 89-1430 1362

E-Mail karl-heinz.urban@oracle.com

Internet: www.oracle.com/support/index.html