

# **FULL HOUSE** **BEDRIJFS**SOFTWARE

Voor activiteitenplanning en evenementenbeheer

## **Handboek Technisch Applicatiebeheer**

**(versie 4 oktober 2011)**



<b>1.</b>	<b>INLEIDING: DOEL VAN DIT DOCUMENT .....</b>	<b>4</b>
1.1.	<b>BEGRIPPENLIJST .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>TECHNOLOGIE EN WERKOMGEVING FULL HOUSE .....</b>	<b>6</b>
2.1.	<b>SERVER-CLIËNT MODEL .....</b>	<b>6</b>
2.2.	<b>SERVER .....</b>	<b>6</b>
2.2.1.	Systeemeisen .....	6
2.2.2.	Licentie mechanisme .....	6
2.2.3.	Plaatsen nieuwe Full House licentie .....	6
2.2.4.	Database .....	7
2.3.	<b>CLIENT .....</b>	<b>7</b>
2.3.1.	Systeemeisen .....	7
2.3.2.	Benodigde netwerkrechten van Full House gebruiker op de server .....	7
2.3.3.	Benodigde lokale rechten van Full House gebruiker op het werkstation .....	8
<b>3.</b>	<b>EERSTE INSTALLATIE, UPDATES EN UPGRADES .....</b>	<b>10</b>
3.1.	<b>BEGRIPPEN .....</b>	<b>10</b>
3.2.	<b>AANVULLENDE EISEN VOOR INSTALLATIE WERKZAAMHEDEN .....</b>	<b>10</b>
3.2.1.	Server .....	10
3.2.2.	Client .....	10
3.3.	<b>ONDERSTEUNING BIJ DE FULL HOUSE UPDATE .....</b>	<b>10</b>
3.3.1.	Optie 1 - Uitbesteding .....	11
3.3.2.	Optie 2 - Telefonische ondersteuning .....	11
3.3.3.	Optie 3 - Zelf doen .....	11
3.3.4.	Extra opties .....	11
3.4.	<b>INSTALLATIEPROCEDURE VOOR DE FULL HOUSE UPDATE .....</b>	<b>12</b>
3.4.1.	Stap 1 - Controleer versiewijzigingen .....	12
3.4.2.	Stap 2 - Download benodigde bestanden .....	12
3.4.3.	Stap 3 - Controleer systeemeisen .....	12
3.4.4.	Stap 4 – Update de server .....	12
3.4.5.	Stap 5 - Updaten van uw werkstations .....	13
3.4.6.	Stap 6 - Updaten van Full House Client op uw terminal server .....	13
3.5.	<b>INSTALLATIEPROCEDURE VOOR NIEUWE WERKSTATIONS .....</b>	<b>14</b>
<b>4.</b>	<b>ONDERHOUD EN BEHEER .....</b>	<b>14</b>
4.1.	<b>FULL HOUSE OPSTARTPARAMETERS .....</b>	<b>14</b>
4.2.	<b>BACK-UP MAKEN VAN FULL HOUSE .....</b>	<b>14</b>
4.2.1.	Toelichting mappenstructuur .....	15
4.2.2.	Handmatige back-up .....	16
4.2.3.	Automatische back-up .....	16
4.2.4.	Pervasive Back-up Agent .....	17
4.3.	<b>BESTANDSPADEN AANPASSEN .....</b>	<b>17</b>
<b>5.</b>	<b>SUPPORT .....</b>	<b>19</b>
5.1.	<b>STORINGEN MELDEN .....</b>	<b>19</b>
5.2.	<b>MEEKIJKEN MET EEN WERKPLEK VIA BEAM YOUR SCREEN .....</b>	<b>19</b>

<b>5.3.</b>	<b>REMOTE TOEGANG TOT SERVER .....</b>	<b>19</b>
<b>5.4.</b>	<b>FUNCTIONELE VRAGEN.....</b>	<b>19</b>

## 1. INLEIDING: DOEL VAN DIT DOCUMENT

Voor u ligt het handboek voor technisch applicatiebeheer van Full House.

In dit document vindt u informatie over diverse onderwerpen die relevant kunnen zijn voor u als technisch applicatiebeheerder van Full House. Wij hopen u met dit document meer informatie over de technische kant van Full House te verschaffen en u een naslagwerk te bieden waarmee u een aantal veelvoorkomende activiteiten zelfstandig kunt uitvoeren.

Mocht u desondanks vragen hebben waarop u geen antwoord vindt in dit document, dan kunt u altijd contact met onze helpdesk opnemen via +31 (0)180-440305. Ook suggesties voor het verbeteren van deze documentatie horen wij uiteraard graag.

### 1.1. BEGRIPPENLIJST

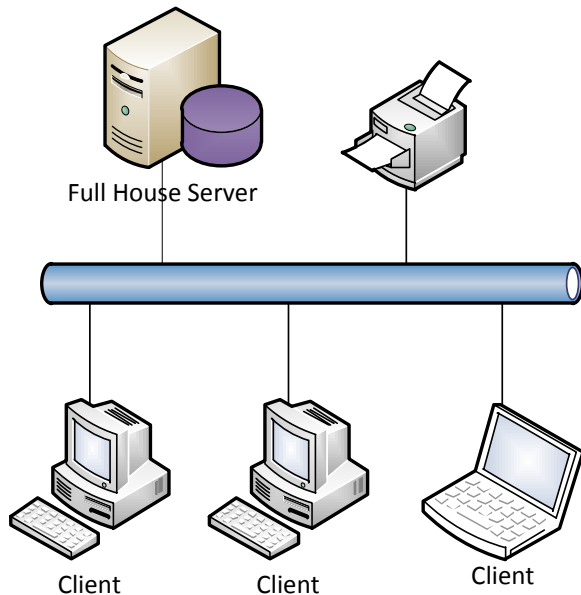
Begrip	Beschrijving
Infrastructuur	Uw technische infrastructuur, bestaande uit netwerk, servers, werkstations, terminal servers etc.
Server	Een server binnen uw infrastructuur waarop het server gedeelte van Full House wordt geïnstalleerd.
Werkplek	Een werkplek binnen uw infrastructuur. Onder werkplekken verstaan we werkstations en ook terminal servers.
Full House server	De Full House server programmatuur en onderdelen van Full House die op een server binnen uw infrastructuur worden geïnstalleerd. Een Full House server wordt ook wel een "Provider" genoemd.
Full House database	Op iedere Full House server kunnen 1 of meerdere Full House databases staan.
Full House licentie	Iedere Full House database is aan een specifieke Full House licentie gekoppeld. In de Full House licentie ligt vast welke modules geactiveerd zijn en voor hoeveel gebruikers.
Full House client	De programmatuur die lokaal op een werkplek wordt geïnstalleerd en die gebruikt wordt om met een Full House server te communiceren
Full House omgeving	Een Full House omgeving binnen uw infrastructuur. Een omgeving is de verzamelnaam voor uw Full House server(s), Full House clients, Full House database(s) en eventuele andere Full House gerelateerde onderdelen.
Pervasive server	Op iedere Full House server draait ook een database engine van Pervasive.
Pervasive client	Op iedere Full House client draait ook een database client van Pervasive.
Odbc	Een standaard technologie waarmee door u of door 3e partijen verbinding gemaakt kan worden met een Full House database om informatie te ontsluiten.
Full House achtergrondserver	Het onderdeel binnen uw Full House omgeving dat gebruikt wordt op een Full House server of een Full House client om achtergrondtaken te kunnen uitvoeren met behulp van de Windows taskscheduler.
Full House webservices	Het onderdeel binnen uw Full House omgeving

	dat gebruikt wordt door WiZZiX of 3 <sup>e</sup> partijen om via het internet/intranet te kunnen communiceren met uw Full House omgeving.
Full House .Net API	Het onderdeel waarmee ontwikkelaars van 3 <sup>e</sup> partijen vanuit hun programmatuur kunnen communiceren met uw Full House omgeving.
Provider.ini	Op iedere Full House server bevindt zich een bestand "Provider.ini" waarin bepaalde instellingen zijn vastgelegd.
<Databasenaam>.fdb	In de root map van iedere Full House database bevindt zich een bestand met de extensie .FDB. In dit bestand (ini formaat) zijn bepaalde instellingen voor die specifieke database vastgelegd.
Koppeling	Een koppeling tussen Full House en een andere toepassing zoals een financiële applicatie, CMS, CRM etc.
Impact	De impact die technische beheerwerkzaamheden hebben op uw bedrijfsvoering
Service window	De tijdsduur dat onderdelen van uw Full House omgeving niet beschikbaar zijn voor normaal gebruik.
Eerste installatie	De eerste keer dat er Full House programmatuur op een Full House server of Full House client wordt geïnstalleerd. De eerste installatie op een Full House server wordt in principe altijd onder begeleiding van WiZZiX gedaan. De eerste installatie van Full House op uw werkplekken kan u zelfstandig uitvoeren.
Server migratie	Het overzetten van Full House op een nieuwe server binnen uw infrastructuur. Wordt in principe altijd gedaan onder begeleiding van WiZZiX. Tevens wordt vaak van de gelegenheid gebruik gemaakt om de meest actuele versie van de Full House onderdelen te installeren.
Update	Een kleine(re) nieuwe versie van Full House. Installatie hiervan op uw Full House server en Full House werkplekken kan in principe door u zelf gedaan worden, doordat WiZZiX installatiescripts en documentatie beschikbaar heeft.
Upgrade	Een grote(re) nieuwe versie van Full House. Vanwege complexiteit vindt installatie in principe plaats onder begeleiding van WiZZiX.
Database conversie	Bij sommige nieuwe versies van Full House dienen er, als gevolg van wijzigingen in de programmatuur, wijzigingen in de database te worden uitgevoerd, zoals het toevoegen, wijzigingen en/of verwijderen van kolommen en tabellen in de database.
Maatwerk	Onderdelen van de programmatuur die niet standaard zijn en alleen voor uw specifieke organisatie gemaakt zijn.

## 2. TECHNOLOGIE EN WERKOMGEVING FULL HOUSE

### 2.1. SERVER-CLIËNT MODEL

Full House is een Server-Client applicatie. Dit houdt in dat de data van Full House centraal op de Server is opgeslagen en meerdere zogenoemde Clients verbinding kunnen maken met deze server en met deze data kunnen werken. De server handelt alle databaseverzoeken af.



### 2.2. SERVER

#### 2.2.1. Systeemeisen

De server voor Full House moet voldoen aan de volgende systeemeisen.

#### Systeemeisen Server

Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows 2008 Server R2

Overig: 1 Gb schijfruimte, resolutie 1024 x 768, internet aansluiting, lid van Windows domein

#### Systeemeisen netwerkinfrastructuur

Er een stabiele en permanente netwerkverbinding van minimaal 100 Mbit te zijn tussen Server en Werkplekken/Terminal Server(s).

#### 2.2.2. Licentie mechanisme

Voor de werking van Full House is een Full House licentie benodigd. In de licentie ligt vast welke modules (functionaliteiten) beschikbaar zijn en voor hoeveel gelijktijdige gebruikers deze beschikbaar zijn. De licentie voor Full House wordt door WiZZiX aangeleverd op basis van de tussen uw organisatie en WiZZiX afgesloten overeenkomst.

#### 2.2.3. Plaatsen nieuwe Full House licentie

Uiteraard biedt WiZZiX u de mogelijkheid om uw Full House licentie uit te breiden. Hiervoor kunt u contact opnemen met WiZZiX. Zodra u over gaat op uitbreiding van uw licentie zal WiZZiX u per e-mail een nieuwe licentie leveren die is aangepast op basis van de aangepaste overeenkomst.

U dient vervolgens het toegezonden licentiebestand (fhlic01.fhl) te plaatsen op uw Full House server.

Het nieuwe bestand kunt u zonder problemen plaatsen terwijl er ook nog gebruikers in Full House aan het werk zijn. Voor gebruikers die aan het werk zijn geldt dat de nieuwe licentie pas actief wordt nadat zij Full House opnieuw hebben opgestart.

Om het bestand te plaatsen opent u de map [\\UwServer\FullHouse\Bin\Licenses\\*](#). Normaal gesproken zou in deze map slechts 1 licentiebestand met exact dezelfde naam (fhlic01.fhl) moeten staan. Wij raden u aan de naam van het bestaande bestand aan te passen en het nieuwe bestand daarna te plaatsen. Op deze wijze heeft u altijd een back-up tot uw beschikking.

\* Indien in uw situatie is afgeweken van een standaard Full House installatie zou deze map op uw server ergens anders kunnen staan.

#### 2.2.4. Database

Full House maakt gebruik van database componenten van Pervasive Software. Voor het gebruik van Pervasive is een Pervasive licentie noodzakelijk. De initiële kosten voor een licentie voor de op dat moment geadviseerde versie van Pervasive zijn inbegrepen in de aanschafprijs van Full House.

Echter, waar bij de Full House licentie het aantal gebruikers dat wordt afgenomen tot op de gebruiker nauwkeurig kan worden bepaald, biedt Pervasive alleen de mogelijkheid om gebruikerslicenties in vooraf vastgestelde hoeveelheden af te nemen. Op dit moment biedt Pervasive onder andere 6-users en 10-users licenties aan. Wanneer u dus 3 Full House licenties heeft, dan heeft u 6 Pervasive licenties nodig. Wanneer u 7 Full House licenties heeft, dan heeft u 10 Pervasive licenties nodig. WiZZiX schaft voor u altijd de meest voordelige licentie aan waarbij het aantal gebruikers van de Full House licentie uiteraard als minimum geldt. Voor eventuele Pervasive upgrades of uitbreidingen van de Pervasive licentie op een later moment kunnen worden door WiZZiX extra kosten doorberekend.

Ook andere applicaties zoals ARCserve back-up software of Aura voor Windows maken gebruik van componenten van Pervasive. Alhoewel het op één systeem gelijktijdig geïnstalleerd hebben van verschillende applicaties die gebruik maken van componenten van Pervasive Software wél mogelijk is, kan het soms wel problemen opleveren, bijvoorbeeld op het gebied van Pervasive licenties. Wanneer u op de hoogte bent van de aanwezigheid van Pervasive componenten binnen uw netwerk verzoeken wij u vriendelijk dit voorafgaand aan de installatie aan ons te melden.

### 2.3. CLIENT

#### 2.3.1. Systeemeisen

De clients moet voor gebruik van Full House voldoen aan de volgende systeemeisen.

Systeemeisen Werkstations en Terminal Server(s)
Bij standaard werkstations: Windows Xp Pro, Windows Vista, Windows 7, zowel 32 als 64 bits. (Home edities van deze genoemde Windows versies worden niet ondersteund)
Bij terminal server: Windows 2003 Server, Windows 2008 Server, Windows 2008 Server R2
Overig: 1 Gb schijfruimte, resolutie 1024 x 768, internet aansluiting, lid van Windows domein
Office: Microsoft Word 2003 of hoger (32-bits/64-bits), Microsoft Excel 2003 of hoger (32-bits/64-bits)

#### 2.3.2. Benodigde netwerkrechten van Full House gebruiker op de server

Bij iedere netwerkinstallatie van Full House wordt een zogenaamde "FULLHOUSE" share aangemaakt. In deze share staat programmatuur en data behorende bij Full House. Ieder werkstation waarop een Full House Client draait moet toegang tot deze share hebben. Een systeembeheerder kan er voor kiezen om de gebruikersrechten voor deze share aan te passen. Hieronder vindt u de informatie over de benodigde rechten per map.

Benodigde netwerkrechten:

Algemeen:

Het "SYSTEM" account (waaronder de Pervasive Services draaien op de Server) moet Full Control hebben op de volledige Full House Share. Het "ADMINISTRATOR" account, of althans het account waarmee nieuwe clients geïnstalleerd worden, moet eveneens Full Control hebben. De hieronder genoemde rechten gelden dus voor "reguliere" eindgebruikers voor "reguliere" werkzaamheden.

Tenzij anders aangegeven, gelden de hieronder aangegeven rechten ook voor alle sub mappen.

\\FULLHOUSE\Bin  
Read

\\FULLHOUSE\Bin\Licenses  
Write

\\FULLHOUSE\Bin\Program  
Write

\\FULLHOUSE\ClientSetup  
geen rechten nodig. Is uitsluitend voor installatie benodigd.

\\FULLHOUSE\External  
geen rechten nodig. Is uitsluitend voor installatie benodigd.

\\FULLHOUSE\Fhdb  
Modify

In de map \\FULLHOUSE\Fhdb bestaat voor iedere database een aparte sub map. Iedere sub map heeft op zijn beurt weer sub mappen. Voor twee van die sub mappen is het belangrijk dat u deze NIET de rechten laat erven van de map \\FULLHOUSE\Fhdb omdat de gebruikers dan meer zouden kunnen dan wenselijk.

Het gaat om de mappen:

\\FULLHOUSE\Fhdb\Uw database\Backup en

\\FULLHOUSE\Fhdb\Uw database\Data

Voor deze twee mappen adviseren wij:

Read & Execute, List Folder Contents, Read en Write

\\FULLHOUSE\Organisatie  
Read

\\FULLHOUSE\Tijdelijk  
Modify

### 2.3.3. Benodigde lokale rechten van Full House gebruiker op het workstation

Het is noodzakelijk dat een gebruiker van Full House moet beschikken over "administrator/power user" rechten. Wanneer een gebruiker als "restricted user" is gedefinieerd werkt Full House niet. Hieronder vindt u alle informatie over het lokale rechtenpakket dat een "restricted user" moet hebben om Full House toch te laten functioneren.

Benodigde rechten

De "restricted user" (of groep waarvan deze member is) dient over de hieronder aangegeven effectieve machtigingen te beschikken. In alle gevallen geldt dat de opgegeven machtigingen ook gelden voor eventuele sub mappen.

Map "c:\program files\common files\aje shared"  
Read&Execute, ListFolderContents, Read en Write.

Map "c:\program files\common files\pervasive software"  
Modify.

Map "c:\program files\common files\Crystal Decisions"  
Read&Execute, ListFolderContents, Read en Write.

Map "c:\program files\common files\Infragistics"  
Read&Execute, ListFolderContents, Read en Write.

Registry "hklm\software\wizzix"  
Full Control

Registry "hklm\software\pervasive software"  
Full Control

Map "c:\windows"  
Write (i.v.m. dbnames.cfg)

Map "c:\program files\wizzix"  
Modify

Map "c:\fullhouse"  
Full Control (alleen nodig bij een provider, dus niet bij een Full House Client)

Map "C:\Program Files\Pervasive" voor 32 bits of "C:\Program Files (x86)\Pervasive Software" voor 64 bits.  
Full Control

**Opmerking 1:**

De "Auto Client Update" feature zal niet meer werken omdat men voor het uitvoeren van een Setup ten minste Administrator of Power user moet zijn. Wij adviseren deze dan ook uit te zetten.

**Opmerking2:**

Indien er een Pervasive SQL client op de terminal server is geïnstalleerd en u maakt gebruik van Pervasive versie 9, dan moet in het Pervasive Control Center bij de instellingen van de MicroKernel engine "use local engine" uitgezet worden.

Bij Pervasive versie 10 en 11 kiest u tijdens het installeren voor 'Run as a service'.

### 3. EERSTE INSTALLATIE, UPDATES EN UPGRADES

#### 3.1. BEGRIPPEN

WiZZiX maakt onderscheid tussen de volgende 3 typen installatiewerkzaamheden.

Type installatie	Uitleg
Eerste installatie	De eerste maal dat Full House op de (nieuwe) server wordt geïnstalleerd. Vanwege de complexiteit vindt installatie in principe door technici van WiZZiX plaats. Wanneer u gebruik heeft gemaakt van Teletrainen is het mogelijk de Teletrainen database naar uw server wordt bepaald.
Update	Een kleine(re) nieuwe versie van Full House. Installatie kan in principe door klanten zelf gedaan worden, doordat WiZZiX installatiescripts en documentatie beschikbaar heeft.
Upgrade	Een grote(re) nieuwe versie van Full House. Vanwege complexiteit vindt installatie in principe door technici van WiZZiX plaats.

#### 3.2. AANVULLENDE EISEN VOOR INSTALLATIE WERKZAAMHEDEN

Ongeacht het type installatie zijn de onderstaande aanvullende eisen van toepassing bij de installatie van Full House op Server en Clients.

##### 3.2.1. Server

Aanvullende eisen voor installatiewerkzaamheden op de Full House server
Administrator rechten zijn noodzakelijk om te kunnen installeren
Toegang tot het internet
Afhankelijk van de configuratie is een reboot vóór de installatie
Afhankelijk van configuratie een reboot aan het einde van de installatie
Een nieuwe Share met de naam FULLHOUSE zal worden aangemaakt.
WiZZiX gaat er van uit dat .Net framework 2.0 of later aanwezig is.
Tijdens de installatie worden afhankelijk van het systeem de volgende gedeelde componenten (automatisch) geïnstalleerd: <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Data Access Components versie 2.8</li><li>• Pervasive SQL server</li><li>• Crystal Reports .Net engine</li></ul>

##### 3.2.2. Client

Aanvullende eisen voor installatiewerkzaamheden op Full House werkstations en terminal server(s)
Administrator rechten nodig om te kunnen installeren
Afhankelijk van configuratie een reboot vóór de installatie
Afhankelijk van configuratie een reboot aan het einde van de installatie
WiZZiX gaat er van uit dat .Net framework 2.0 of later aanwezig is.
Tijdens de installatie worden afhankelijk van het systeem de volgende gedeelde componenten (automatisch) geïnstalleerd: <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Data Access Components versie 2.8</li><li>• Pervasive SQL client</li><li>• Crystal Reports .Net engine</li></ul>

#### 3.3. ONDERSTEUNING BIJ DE FULL HOUSE UPDATE

Uit kostenoverwegingen kan het installeren van een update van Full House door uw organisatie zelf worden gedaan. Gaat uw voorkeur hier desondanks niet naar uit, dan zijn hier verschillende opties voor.

- 1.) Uitbesteding, u laat de gehele update door ons uitvoeren
- 2.) Telefonisch ondersteuning, wij ondersteunen u telefonisch bij de installatie
- 3.) Zelf doen. Indien u alsnog ondersteuning wenst, dan kunt u een supportaanvraag indienen.

### 3.3.1. Optie 1 - Uitbesteding

U kunt de gehele installatie van de nieuwe versie aan ons uitbesteden. Wij komen langs en nemen de hele installatie van de nieuwe versie voor onze rekening. Voordeel van deze optie is dat u er in het geheel geen omkijken naar heeft.

- er wordt met u een datum en tijd afgesproken waarop wij langskomen
- we installeren de nieuwe versie op uw server
- er wordt een zip back-up gemaakt van uw database
- de conversies aan de database worden uitgevoerd
- de installatie op de server wordt getest
- de nieuwe versie wordt op uw werkstations geïnstalleerd
- we testen, ingelogd als eindgebruiker, de installatie op de werkstations

#### Voorwaarden

Uurtarief	: Voor geldende tarieven zie website
Minimale afname	: 4 uur
Bezoekkosten	: Voor geldende tarieven zie website
Werktijden	: Tussen 08.00 en 18.00 uur

### 3.3.2. Optie 2 - Telefonische ondersteuning

Wij begeleiden u telefonisch bij de installatie van de nieuwe versie. U verricht de werkzaamheden veelal zelf, maar bent er zeker van dat u onmiddellijk kunt terugvallen op onze expertise. Eventueel ondersteunen wij u met behulp van remote toegang tot uw server. Voordeel van deze optie is dat u zelf kennis opdoet en wellicht besluit de volgende keer de installatie geheel voor uw eigen rekening te nemen.

- we geven u vooraf download instructies en verwijzingen naar beschikbare documentatie
- er wordt met u een datum en tijdsblok afgesproken waarop u ons kunt bellen
- u heeft de garantie dat u onmiddellijk kunt terugvallen op onze ondersteuning

#### Voorwaarden

Uurtarief	: Voor geldende tarieven zie website
Minimale afname	: 2 uur
Bezoekkosten	: Geen
Werktijden	: Tussen 09.00 en 17.00 uur

### 3.3.3. Optie 3 - Zelf doen

U, of uw pakket/systeembeheerder installeert de nieuwe versie zelf. Mocht u alsnog gebruik willen of moeten maken van onze ondersteuning dan kunt u daartoe een supportaanvraag indienen. Deze zal conform de voorwaarden van uw onderhoudscontract in behandeling genomen worden. In de meeste gevallen kunt u uw aanvraag indienen tussen 09.00 en 17.30 en zal deze binnen 8 werkuren in behandeling genomen worden.

- u heeft geen garantie dat u onmiddellijk kunt terugvallen op onze ondersteuning

#### Voorwaarden

Op deze optie zijn de voorwaarden van uw onderhoudscontract van toepassing. Verrekening zal op basis van nacalculatie plaatsvinden.

Uurtarief	: Voor geldende tarieven zie website
Minimale afname	: 1 uur
Werktijden	: Tussen 09.00 en 17.00 uur

### 3.3.4. Extra opties

Als extra optie kunnen wij de werkzaamheden buiten de reguliere werktijden uitvoeren. Met deze optie bent u in staat de impact voor uw operationele organisatie tot een minimum te beperken. Voor werkzaamheden buiten reguliere werktijden hanteren wij een toeslag op de geldende tarieven. U vindt de geldende tarieven op onze website.

### 3.4. INSTALLATIEPROCEDURE VOOR DE FULL HOUSE UPDATE

Een nieuwe versie van Full House wordt altijd eerst op uw Full House server geïnstalleerd. Direct nadat de server is bijgewerkt worden, indien noodzakelijk, eventuele conversies aan de Full House database(s) automatisch uitgevoerd, Nadat de Full House server is bijgewerkt worden de Full House werkplekken bijgewerkt. Hieronder vindt u een gedetailleerd stappenplan:

#### 3.4.1. Stap 1 - Controleer versiewijzigingen

Alvorens u de nieuwe versie van Full House kunt installeren dient u de versiewijzigingen door te nemen. Deze zijn te vinden op ons klantenportaal onder het menu 'Klantenservice' of via <http://www.fullhouse.nu/versiewijzigingen>.

Alhoewel WiZZiX inspanningen levert om continuïteit van in het verleden ontwikkelde Full House functies te garanderen is dat om uiteenlopende redenen niet altijd mogelijk. Daarmee veranderen of vervallen soms functies die voor u van invloed zouden kunnen zijn. Mede om die reden adviseren wij u alle versiewijzigingen door te nemen vanaf uw huidige Full House versie. Dit voorkomt verrassingen achteraf.

Het versienummer van uw huidige Full House versie ziet u linksonder in het inlogscherf staan, maar is ook te vinden via de menuoptie 'Informatie over Full House' in het menu help van Full House.

Let er bij het raadplegen van de versiewijzigingen op dat deze gedocumenteerd zijn per uitgebrachte versie. Wanneer u bijvoorbeeld gaat van versie 2008.7 naar versie 2011.3, dient u ook de aanpassingen te bekijken in alle tussenliggende versies.

#### 3.4.2. Stap 2 - Download benodigde bestanden

Vervolgens dient u over de installatiebestanden voor de Full House server te beschikken. Deze installatiebestanden kunt u downloaden nadat u ingelogd bent in het klantenportaal of u ontvangt van WiZZiX een link naar een andere plek waar u deze bestanden rechtstreeks kunt downloaden. Het downloaden kunt u doen vanaf een willekeurige computer. Nadat u de bestanden heeft gedownload zult u deze (\*.zip formaat) eerst nog uit moeten pakken in een tijdelijke map. Doe dit naar een map waar u fysiek vanaf uw server bij kan.

#### 3.4.3. Stap 3 - Controleer systeemeisen

- U kunt een nieuwe versie uitsluitend installeren wanneer u toegang tot de server hebt en beschikt over een Windows account met Administrator rechten.
- U moet de nieuwe versie installeren vanaf de fysieke of virtuele consolesessie van de server.

#### 3.4.4. Stap 4 – Update de server

##### Stap 4 A - Stop eventuele ODBC processen

Wanneer u processen hebt draaien die via ODBC verbinding maken met uw Full House Database, dan dient u deze processen tijdelijk te stoppen. Met name wanneer er database conversies uitgevoerd moeten worden is het van essentieel belang dat er tijdens de conversie geen verbindingen met de database gemaakt worden.

##### Stap 4 B - Informeer uw gebruikers

Wanneer u zover bent dat u de update wilt gaan installeren, informeer dan uw eindgebruikers dat ze Full House moeten afsluiten. Controleer in de Pervasive Monitor (Start > alle programma's > Pervasive > Tools > Monitor) of ook daadwerkelijk alle gebruikers zijn uitgelogd voor u de update start.

##### Stap 4 C - Start de update

U kunt de update starten door het opstarten van het bestand "setup.exe" in de tijdelijke map waar u onder stap 2 de bestanden hebt uitgepakt. Nadat u "setup.exe" heeft gestart volgt er een "Update Wizard". Volg de instructies van deze Wizard.

Bijzonderheden

- Bij sommige updates zijn database conversies noodzakelijk, bijvoorbeeld wanneer een databasekolom is verwijderd of een tabel is toegevoegd. Aan het begin van de installatie wordt door de wizard aangegeven of er een database conversie zal worden uitgevoerd. De Update Wizard zal eventueel benodigde database conversies geheel automatisch uitvoeren. Installaties waarbij conversies uitgevoerd worden kunnen langer duren. Houdt er daarom rekening mee dat Full House langer niet gebruikt kan worden. Indien conversies noodzakelijk zijn zal automatisch een back-up van uw database gemaakt worden. Indien u niet wenst dat de databaseconversies automatisch worden uitgevoerd kunt u dit instellen door een speciale configuratie optie aan te passen in het bestand FH.INI dat zich in de zelfde map bevindt als het bestand "setup.exe":

[Algemeen]

DoConversionsDirect=N

- De Update Wizard zal zelf nogmaals controleren of iedereen Full House wel heeft afgesloten.

- De Update Wizard plaatst ook een nieuwe versie van de Full House Client Installatie in de map \\uwservernaam\fullhouse\clientsetup. Wanneer u na de installatie van de nieuwe versie dus nieuwe Full House cliënts gaat installeren zal daarop direct de nieuwste versie geïnstalleerd worden.

- De Update Wizard zal nooit automatisch wijzigingen aanbrengen in de configuratie van Pervasive Client of Server componenten.

- Indien u tijdens het updaten een melding krijgt dat 1 of meerdere bestanden nog in gebruik zijn (bijvoorbeeld fhserv.exe), dan dient u nooit te kiezen voor "Overslaan". U kunt met behulp van de Windows Task Manager de nog lopende fhserv.exe processen afsluiten en vervolgens kiezen voor "Opnieuw proberen".

#### **Stap 4 D - Testen op de server zelf**

Indien u de Update Wizard met succes heeft afgerond raden wij u aan altijd eerst even Full House op te starten op de server zelf om te verifiëren dat alles in orde is.

#### **3.4.5. Stap 5 - Updaten van uw werkstations**

Nu dienen uw Full House Werkstations nog bijgewerkt te worden. Wanneer u Full House bijvoorbeeld uitsluitend op een terminal server gebruikt is deze stap op u niet van toepassing.

Wanneer u de Full House Client op uw werkstations gebruikt, maar daarnaast ook nog op een Terminal server, dient u dus zowel uw werkstations als uw terminal server (zie stap 8) bij te werken.

Het bijwerken van uw werkstations kan op twee manieren:

A. AutoClientUpdate (staat standaard aan)

In dit geval zullen uw werkstations, de eerst volgende keer dat zij Full House opstarten, een melding krijgen dat er een update geïnstalleerd moet worden. De update zal automatisch gestart worden. Daarna kunnen de werkstations ook met de nieuwe versie werken.

B. Zonder AutoClientUpdate

Indien AutoClientUpdate UIT staat, dan zullen de werkstations bij het weer opstarten van Full House een melding geven dat het werkstation met een oude versie werkt. U kunt op het werkstation de nieuwe versie installeren door het starten van "setup.exe" in de map \\FULLHOUSE\ClientSetup.

De optie "AutoClientUpdate" kan geconfigureerd worden in de provider.ini:

[PROVIDER]

AllowAutoClientUpdate=Yes

#### **3.4.6. Stap 6 - Updaten van Full House Client op uw terminal server**

De AutoClientUpdate feature zal op uw terminal server over het algemeen niet werken, omdat een terminal server altijd in "install mode" moet staan alvorens u applicaties kunt toevoegen, wijzigen of verwijderen. Om de nieuwe versie van de Full House Client op uw terminal server te installeren volgt u normaal gesproken de volgende procedure:

1. Log in op de terminal server onder een account met administrator rechten
2. Ga naar start -> configuratiescherm -> software

3. Kies "Nieuwe programma's toevoegen" (Installeer applicatie op remote desktop server" vanaf server 2008)
4. Kies "Cd rom of diskette"
5. In de wizard die nu verschijnt kiest u "Volgende"
6. Kies bladeren en blader naar \\uwserver\fullhouse\clientsetup
7. Selecteer "setup.exe" en volg de instructies

### 3.5. INSTALLATIEPROCEDURE VOOR NIEUWE WERKSTATIONS

1. Controleer of de cliënt voldoet aan de systeemeisen en of u over voldoende rechten beschikt
2. Installeer de Pervasive Client
  - a. Open de verkenner en navigeer naar \\uwserver\fullhouse\external
  - b. Installeer de op uw Full House omgeving van toepassing zijnde Pervasive cliënt versie en volg de instructies
3. Installeer Pervasive patch(es)
  - a. Open de verkenner en navigeer naar \\uwserver\fullhouse\external\pervasivepatches
  - b. Installeer de relevante cliënt patches
4. Installeer de Full House Client
  - a. Open de verkenner en navigeer naar \\uwserver\fullhouse\clientsetup
  - b. Selecteer "setup.exe" en volg de instructies
5. Installeer de Crystal Reports Engine
  - a. Open de verkenner en navigeer naar \\uwserver\fullhouse\external
  - b. Selecteer "CRRedist2005\_x86.msi" en volg de instructies
6. Verifieer Full House
  - a. Start Full House en verifieer of alles in orde is.

## 4. ONDERHOUD EN BEHEER

### 4.1. FULL HOUSE OPSTARTPARAMETERS

Bij het opstarten van Full House kunnen een 2-tal parameters worden meegegeven:

```
-p:{ProviderNaam}
-d:{DatabaseNaam}
```

Voorbeeld:

```
"C:\Program Files\WiZZiX\FhConsumer\Program\FHStartup.exe" -p:MIJNPROVIDER -
d:OPERATIONEEL
```

Toelichting:

[P]

De naam van de provider wordt meteen gezocht en bijbehorende databases aangeboden.

[D]

De naam van de database wordt gezocht bij de laatst gebruikte provider, de eerste provider of de provider opgegeven bij de vorige parameter.

N.B. Indien beide parameters worden opgegeven dan zijn de extra opties in het inlogscherf om een provider en database te selecteren niet beschikbaar.

### 4.2. BACK-UP MAKEN VAN FULL HOUSE

Er zijn twee manieren waarop er een back-up van Full House gemaakt kan worden. Handmatig en Automatisch. In beide gevallen is het van belang dat er geen Full House bestanden meer in gebruik zijn op het moment dat de back-up gemaakt wordt. Een back-up die gemaakt wordt terwijl er nog wel Full House bestanden in gebruik zijn is minder betrouwbaar.

Voor het maken van een back-up is het mogelijk ook van belang om inzicht te hebben in de mappenstructuur op een Full House server.

#### 4.2.1. Toelichting mappenstructuur

Tijdens iedere Full House server installatie wordt er een netwerkshare "FULLHOUSE" aangemaakt. Hierin staan alle bestanden van Full House. Onderstaande tabel beschrijft de mappen in de deze share.

Mapnaam	Omschrijving
\\<servernaam>\FullHouse\Bin	Hier staat de provider.ini.
\\<servernaam>\FullHouse\Bin\Licenses	In deze map staat de Full House licentie.
\\<servernaam>\FullHouse\Bin\Program	In deze map staan de diverse Full House programma onderdelen.
\\<servernaam>\FullHouse\ClientSetup	In deze map staan de setup bestanden voor een Full House Client.
\\<servernaam>\FullHouse\External	Hierin bevinden zich diverse mappen met extra installers van 3 <sup>e</sup> partijen (Pervasive, Crystal Reports etc.) die mogelijk benodigd zijn voor de installatie van een Full House server of Full House Client.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB	In deze map staan de Full House database(s). Voor iedere database is er een eigen map.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>	In deze map bevindt zich het fdb bestand. In dit bestand worden een bepaalde instellingen voor die desbetreffende Full House database vastgelegd.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Backup	Tijdens conversies van de Full House database(s) wordt er automatisch eerst een back-up gemaakt van de data map en het fdb bestand. Deze back-up's worden in deze map opgeslagen..
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Contracten	In deze map worden standaard de vanuit Full House geprinte contractafspraken opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Data	In deze map staan alle database bestanden.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Documenten	In deze map worden standaard de vanuit Full House gegenereerde Word documenten opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Export	In deze map worden standaard de vanuit Full House geëxporteerde bestanden opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Facturen	In deze map worden standaard de vanuit Full House gegenereerde facturen opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Itemdocumenten	Hierin staan alle itemdocumenten waarvan Full House gebruik maakt.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Layouts	In deze map worden alle door de eindgebruikers aangemaakte rapportageweergaven opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Rapporten	In deze map worden de in PDF gegenereerde werklijsten opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Sjablonen	Hierin staan alle Word sjablonen waarvan Full House gebruik maakt.
\\<servernaam>\FullHouse\FHDB\<naamdatabase>\Werkdocumenten	In deze map worden standaard alle Full House werkdocumenten opgeslagen.
\\<servernaam>\FullHouse\Organisatie	Hierin bevinden zich enkele mappen met database onafhankelijke zaken als configuraties, systeemweergaven, etc.
\\<servernaam>\FullHouse\Tijdelijk	Hierin bevinden zich tijdelijke bestanden en mappen voor het gebruik van Full House.

Voor een volledige back-up is het noodzakelijk om periodiek een back-up te maken van de mappen (UNC aanduiding) Bin, FHDB, Organisatie, inclusief alle onderliggende submappen.

U kunt u er dan 100% zeker van zijn dat de meest kritische informatie (database bestanden, instellingen) meegenomen wordt in de back-up.

Hou er rekening mee dat in iedere Full House database veel verwijzingen vastliggen naar plekken binnen uw infrastructuur, bijvoorbeeld naar gegenereerde offertes, facturen, Word sjablonen, exportbestanden financiële boekingen etc.

Het is gebruikelijk dat deze bestanden binnen de standaard mappenstructuur van een database worden opgeslagen en dus zullen worden meegenomen in de back-up, maar dit is niet met zekerheid te zeggen, omdat men er bijvoorbeeld voor gekozen kan hebben om deze op een andere plek binnen uw infrastructuur op te slaan.

#### 4.2.2. Handmatige back-up

Om een handmatige back-up te maken dient u in te loggen op de server waarop Full House is geïnstalleerd.

Voordat er een handmatige back-up gemaakt kan worden is het van belang te verifiëren dat er geen Full House bestanden meer in gebruik zijn. Om dit te kunnen doen kan de Pervasive Monitor tool op de Full House server gebruikt worden. Deze is te openen middels "Start" > "All Programs" > "Pervasive" > "PSQLxx" > "Utilities" > "Monitor". Via de menuoptie "MicroKernel" > "Active Users..." opent het overzicht van de ingelogde gebruikers en welke bestanden zij in gebruik hebben.

Mochten er nog Full House bestanden in gebruik zijn dan kan de desbetreffende gebruiker(s) gevraagd worden om uit te loggen. Een tweede optie is om de Pervasive Relational service en de Pervasive Transactional service te stoppen. Het stoppen van Pervasive services zal gevolgen hebben voor deze gebruiker(s) die hun sessie met de database niet hadden afgesloten. Niet opgeslagen gegevens zullen verloren gaan en de betreffende gebruikers zullen een foutmelding krijgen.

Nadat er geen Full House bestanden meer in gebruik zijn kunnen deze gekopieerd worden naar een andere locatie en/of gecomprimeerd bestand.

Mocht ervoor gekozen zijn de Pervasive services te stoppen, vergeet dan niet deze nu weer te starten. Anders kan men niet meer in Full House inloggen.

#### 4.2.3. Automatische back-up

Bij een automatische back-up raden wij aan dit op een tijdstip te doen waarop er niet meer in Full House wordt gewerkt (bijvoorbeeld 2 uur s 'nachts) en daarnaast procedureel vast te leggen dat iedereen aan het einde van de werkdag uitlogt uit Full House.

Echter, wanneer iemand vergeet uit te loggen is het mogelijk dat er tijdens het maken van de back-up problemen optreden. Om dit te voorkomen dient u de Pervasive services te stoppen voorafgaand aan de back-up procedure.

Met de volgende commando's kunnen bijvoorbeeld middels de Windows task scheduler de Pervasive services gestopt worden en (na de back-up) weer gestart worden.

```
net stop " Pervasive PSQL Relational Engine"  
net stop " Pervasive PSQL Transactional Engine"  
net start " Pervasive PSQL Relational Engine"  
net start " Pervasive PSQL Transactional Engine"
```

Het stoppen van Pervasive services kan gevolgen hebben voor gebruikers die hun sessie met de database niet hadden afgesloten. Niet opgeslagen gegevens zullen verloren gaan en de betreffende gebruikers zullen een foutmelding krijgen.

Nadat de services gestopt zijn kunnen de Full House bestanden gekopieerd worden, bijvoorbeeld middels een robocopy script of een back-up agent.

Vergeet niet hierna de services weer te starten anders kan men niet in Full House inloggen.

#### 4.2.4. Pervasive Back-up Agent

Er bestaat een speciale back-up agent voor Pervasive. Hoewel dit een optie is, moet men er rekening mee houden dat de infrastructuur complexer wordt. Denk hierbij aan toekomstige Pervasive upgrades, eventuele Full House server migraties etc.

Tevens zullen de kosten stijgen omdat deze agents veelal Pervasive versie afhankelijk zijn. Men moet er dus rekening mee houden dat, naast eenmalige aanschafkosten, er mogelijk ook extra kosten gemaakt moeten worden, wanneer men de Pervasive Database Engine gaat upgraden.

#### 4.3. BESTANDSPADEN AANPASSEN

De locatie waar Full House gegenereerde bestanden plaatst kan worden aangepast via Basisgegevens > Instellingen -> Tabblad Bestanden.

Door deze paden aan te passen zullen alle nog te genereren bestanden in deze map worden geplaatst. De al bestaande bestanden kunt u laten staan op de huidige locatie. In de Full House database ligt namelijk per bestand het volledige pad naar de locatie van het bestand vast.

Wilt u echter ook de bestaande bestanden verplaatsen, dan bieden wij hiervoor het hulpprogramma "wijzigen bestandspaden" aan. Hiermee kunt u alle bestandslocaties in Full House aanpassen. Wij raden u sterk aan om voor het aanpassen van de bestandslocaties een back-up van uw database te maken en bestanden te maken.

U dient er rekening mee te houden dat dit hulpprogramma met 'zoek en vervang' werkt. Het is niet mogelijk een deel van de bestanden uit een map te verplaatsten en een ander deel te laten staan, want het hulpprogramma zal alle bestandspaden aanpassen.

Een belangrijk aandachtspunt is de volgorde waarin u bestandspaden aanpast. U dient er rekening mee te houden dat wanneer u een 'hoofd' bestandspad aanpast ook alle 'sub' bestandspaden worden aangepast.

Voorbeeld:

<b>Huidige situatie</b>
\\uwserver\FHdocumenten \\uwserver\FHdocumenten\Facturen
<b>Hulpprogramma</b>
\\uwserver\FHdocumenten Vervangen door \\nieuwseserver\documenten
<b>Resultaat</b>
\\nieuwseserver\documenten \\nieuwseserver\documenten\Facturen

In het geval dat 'sub' bestandspaden niet wil aanpassen u eerst de 'sub' bestandspaden zodanig aan te passen dat hier het 'hoofd' bestandspad niet meer in voor komt. Vervolgens kunt u het 'hoofd' bestandspad aanpassen en de 'sub' bestandspaden weer aanpassen.

Om bestandspaden aan te passen voert u de volgende stappen uit:

- A. Laat alle gebruikers uitloggen uit Full House
- B. Log in in Full House als beheerder
- C. Zoek een aantal evenementen die als test kunnen fungeren. Test of de bestanden nu benaderbaar zijn.
- D. Verplaats nu de bestanden naar de nieuwe locatie
- E. Open het hulpprogramma via Extra > Database Hulpprogramma's > Eenmalig Herstel > Bestandspaden en locaties.
- F. Voor het gebruik van het hulpprogramma heeft u een wachtwoord nodig. Hiervoor kunt u bellen met de WiZZiX helpdesk.
- G. Voer het te wijzigen bestandspad in evenals het nieuwe bestandspad. Let er op dat u geen '\\' aan het eind van het bestandspad plaatst.
- H. Voer vervolgens de aanpassing uit.

- I. Voer deze stappen vanaf E nogmaals voor elke bestandslocatie die u wilt wijzigen
- J. Open de testevenementen en controleer of de bestanden weer benaderbaar zijn.
- K. Pas eventueel de locatie aan waar nieuwe bestanden worden gegenereerd via Basisgegevens > Instellingen. Tabblad Bestanden
- L. Laat de gebruikers weten dat zij weer kunnen werken met Full House

## 5. SUPPORT

### 5.1. STORINGEN MELDEN

#### **Telefonische ondersteuning**

Bij calamiteiten heeft u het recht op telefonische ondersteuning gedurende kantooruren (op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur). Onder calamiteiten wordt verstaan een situatie waarbij u niet meer in staat bent de vitale functies binnen uw Full House omgeving te gebruiken en de oorzaak aan Full House is toe te schrijven. Dit is bijvoorbeeld de situatie als geen van de gebruikers meer kan inloggen of evenementen kan beheren of planborden kan raadplegen. Bij zulke calamiteiten zal WiZZiX maximale inspanning leveren om u weer ongestoord toegang tot de Full House omgeving en de vitale functies te verschaffen.

U kunt de helpdesk bereiken op telefoonnummer +31 (0)180-440305.

#### **Online ondersteuning**

Daarnaast hebt u de mogelijkheid om vragen via het internet vragen in te kunnen dienen. WiZZiX zal hier zo snel mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) op reageren.

Vragen kunt u indienen via [support.fullhouse.nu](http://support.fullhouse.nu). Applicatiebeheerders en systeembeheerders krijgen hiervoor een account. Indien u nog geen account hebt, dan kunt u contact opnemen met WiZZiX.

De voortgangstatus van uw ingediende vraag kun u eveneens bekijken op [support.fullhouse.nu](http://support.fullhouse.nu). Daarnaast ontvangt u automatisch een e-mail wanneer de status wijzigt of wanneer een opmerking wordt toegevoegd.

### 5.2. MEEKIJKEN MET EEN WERKPLEK VIA BEAM YOUR SCREEN

Ten behoeve van ondersteuning van gebruikers heeft WiZZiX speciale “desktop sharing” software waarmee WiZZiX medewerkers op afstand op het beeldscherm van de gebruiker kan meekijken. Dit kan uitsluitend op initiatief van de desbetreffende gebruiker. WiZZiX gebruikt hiervoor BeamYourScreen (<http://www.beamyourscreen.com>).

Instructies voor het gebruik ontvangt u van de WiZZiX medewerker.

### 5.3. REMOTE TOEGANG TOT SERVER

Ten behoeve van de ondersteuning dient aan WiZZiX “remote toegang” verleent te worden tot de server waarop Full House is geïnstalleerd, bijvoorbeeld via Remote desktop, VNC etc. Hierdoor is WiZZiX beter en sneller in staat calamiteiten op te lossen, problemen te analyseren en met passende oplossingen te komen.

U als klant bent zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en houden van toegang voor WiZZiX. Voor het leggen van de remote verbinding wordt uitgegaan van een maximumtijd van 15 minuten.

### 5.4. FUNCTIONELE VRAGEN

Voor vragen over het gebruik, de werking van Full House en de toepassing daarvan is een bepaalde mate van kennis van uw specifieke situatie en uw inrichting noodzakelijk. Voor deze vragen kunt u zich het beste wenden tot uw implementatiebegeleider.